

Auskunftsdiensd auf neuen Wegen:

konzeptionelle Überlegungen für eine virtuelle Auskunft
der Universitätsbibliothek Tübingen

Diplomarbeit

im Fach Informationsvermittlung WB
Studiengang Wissenschaftliche Bibliotheken
der
Fachhochschule Stuttgart – Hochschule der Medien,
Fachbereich Information und Kommunikation

Sarah Diepolder, Rottenburg

Erstprüfer: Prof. Bernward Hoffmann
Zweitprüfer: Prof. Dr. Gunter Maier

Angefertigt in der Zeit vom 15. Juli 2002 bis 15. Oktober 2002

Stuttgart, Oktober 2002

**ICH DANKE MEINEN ELTERN, MEINEM BRUDER, MEINER GROßEN LIEBE UND GOTT DAFÜR,
DAß SIE MIR TÄGLICH NEUE KRAFT UND RÜCKHALT GEBEN.**

Inhaltsverzeichnis

ABSTRACT UND VERSCHLAGWORTUNG	6
VORWORT	7
ABKÜRZUNGSVERZEICHNIS	8
1. EINLEITUNG	9
2. NEUE ERFORDERNISSE AN DEN AUSKUNFTSDIENST	10
3. VIRTUELLE AUSKUNFT	12
3.1. BEGRIFF UND ZIEL	12
3.2. NEUE FORMEN UND KONZEPTE DES AUSKUNFTSDIENSTES	12
3.2.1. EMAIL BZW. WEB-FORMULARE	13
3.2.2. CHAT	17
3.2.3. CALL CENTER	18
3.2.4. CUSTOMER CARE CENTER	20
3.3. PROJEKTE BZW. INTEGRIERTE MODELLE MODERNEN AUSKUNFTSDIENSTES	21
AUS DER PRAXIS	21
3.3.1. AUSKUNFT PER EMAIL	22
3.3.2. AUSKUNFT PER CHAT	24
3.3.2.1. Universitätsbibliothek Trier	24
3.3.2.2. Bibliotheks- und Informationssystem der Universität Oldenburg	25
3.3.3. DEUTSCHE INTERNETBIBLIOTHEK	28
3.3.4. INTERNET PUBLIC LIBRARY	30
3.3.5. BIBLIOFOON	32
3.3.6. COLLABORATIVE DIGITAL REFERENCE SERVICE	33

4. PROFIL DER UNIVERSITÄTSBIBLIOTHEK TÜBINGEN	35
4.1. ALLGEMEINES	35
4.2. BENUTZUNG	35
4.3. GEBÄUDE	37
4.4. AUFGABEN	38
4.5. SAMMELAUFTRAG	39
4.6. ERWEITERUNGSBAU	40
4.6.1. ALLGEMEINES	40
4.6.2. GEBÄUDE	40
4.6.3. VERÄNDERUNGEN	42
5. AUSKUNFTS- UND INFORMATION SARBEIT DER UB TÜBINGEN	44
5.1. FUNKTION UND ZIEL DES AUSKUNFTSDIENSTES	44
5.2. MOMENTANE AUSKUNFTSSITUATION	45
5.2.1. INFORMATIONSZENTRUM (BIBLIOGRAPHIENSAAL)	46
5.2.2. INFOTHEKE	46
5.3. INTERNE INFORMATION UND KOMMUNIKATION	49
5.4. AUSKUNFTSFRAGEN	52
5.4.1. HISTORISCHER LESESAAL	53
5.4.2. LEHRBUCHSAMMLUNG	54
5.4.3. INFORMATIONSZENTRUM (BS)	55
5.4.4. INFOTHEKE	59
5.5. AUSKUNFTSSITUATION NACH DEM BEZUG DES ERWEITERUNGSBAUS	59
5.5.1. LESESAAL-INFORMATION	61
6. KONZEPTIONELLE ÜBERLEGUNGEN FÜR EINE VIRTUELLE AUSKUNFT DER UNIVERSITÄTSBIBLIOTHEK TÜBINGEN	62
6.1. EINLEITUNG	62
6.2. DAS VIRTUELLE AUSKUNFTSMODELL IN DER THEORIE	62
6.2.1. EBENE 1	63
6.2.2. EBENE 2	71
6.2.3. EBENE 3	76
6.3. DAS VIRTUELLE AUSKUNFTSMODELL IN DER PRAXIS	76
6.3.1. ORGANISATIONSSTRUKTUR	78
6.4. GRUNDLEGENDE ÜBERLEGUNGEN	78
6.4.1. TECHNISCHE ANFORDERUNGEN	79
6.4.1.1. Oberfläche	79
6.4.1.2. System	80
6.4.1.3. Software	81
6.4.2. PERSONELLE UND ORGANISATORISCHE ANFORDERUNGEN	82
6.4.3. QUALITATIVE ANFORDERUNGEN	84
6.4.4. MARKETINGSTRATEGISCHE ANFORDERUNGEN	86

7. MÖGLICHKEITEN UND GRENZEN	89
8. ZUSAMMENFASSUNG UND AUSBLICK	91
ANHANG	93
PERSÖNLICHES ANSCHREIBEN	94
FRAGEBOGEN	96
ABBILDUNGSVERZEICHNIS	99
TABELLENVERZEICHNIS	100
VERWENDETE LITERATUR	101
INTERNET-QUELLEN	108
WEITERE QUELLEN	109
GLOSSAR	110
ERKLÄRUNG	111

Abstract und Verschlagwortung

Auskunftsdienst auf neuen Wegen: konzeptionelle Überlegungen für eine virtuelle Auskunft der Universitätsbibliothek Tübingen

Deutschsprachiges Abstract

In Bibliotheken nimmt Auskunft eine bedeutende Stellung als Dienstleistung ein. Diese Diplomarbeit setzt sich mit veränderten Formen bzw. Konzepten des bibliothekarischen Auskunftsdienstes auseinander. Dabei werden bereits existierende Projekte bzw. integrierte Modelle aus der Praxis vorgestellt.

Bezogen auf die Universitätsbibliothek Tübingen werden konzeptionelle Überlegungen für eine virtuelle Auskunft entwickelt und anhand eines mehrschichtigen virtuellen Auskunftsmodells, bestehend aus 3 Ebenen, dargestellt.

Schlagwörter: Auskunftsdienst, Benutzer, Informationsvermittlung, Universitätsbibliothek Tübingen, virtuelle Auskunft

Reference service on new ways: conceptional considerations about an virtual reference system for the university library of Tübingen

Abstract in English

At libraries reference services are of great importance.

This dissertation for diploma deals with the changing forms, respectively concepts, of reference systems at libraries and represents already existing projects and pilot schemes being put into practice.

Referring to the university library of Tübingen a conception for a virtual reference system is being developed and represented on the basis of a virtual reference model consisting of three levels.

Keywords: reference service, user, information brokerage, university library of Tübingen, online reference

Vorwort

Um einen möglichst fortlaufenden Lesefluß gewährleisten zu können, soll zu Beginn dieser Arbeit auf folgende Punkte hingewiesen werden:

Zur sprachlichen Vereinfachung wird in dieser Arbeit ausschließlich die männliche Sprachform für Personen verwendet – es sind dabei jedoch auch stets die weiblichen Personen gemeint.

In Anlehnung an die Fachliteratur wird in dieser Arbeit der Begriff Auskunftsdienst als Synonym zum Begriff Informationsdienst verwendet.

Da sich beim Ausdruck von elektronischen Publikationen Seitenzahlen aufgrund von unterschiedlichen Schriftarten, unterschiedlichen Druckern etc. verändern können, wird bei den in dieser Arbeit zitierten Textstellen, welche aus elektronischen Publikationen stammen, nur auf die Publikation im ganzen verwiesen – nicht gezielt auf deren Seitenzahlen.

Die Jahreszahlen, welche hinter den zitierten Kurztiteln in runden Klammern angegeben sind, sollen dem Leser während des Lesens einen Hinweis auf das jeweilige Erscheinungsjahr und die damit verbundene Aktualität der Publikation geben.

Alle Abbildungen wurden von der Verfasserin selbst erstellt bzw. aufgenommen. Dabei stellte sich die Frage, die Fotos in den Text einzukleben oder einzuscannen (entscheidend dabei ist die Qualität der Ausgabe). Da jedoch auf einem guten Foto wesentlich mehr Details zu erkennen sind als auf einem eingescannten Bild, werden die Originalfotos in den gedruckten Exemplaren eingeklebt und in der elektronischen Version eingescannt.

Einzelne Begriffe des Textes werden nochmals im Glossar aufgegriffen, um deren Definition wiederzugeben.

Abkürzungsverzeichnis

BIS	Bibliotheks- und Informationssystem
B.I.T.	Bibliothek, Information, Technologie
BS	Bibliographiensaal
BuB	Buch und Bibliothek
CD	Compact Disk
CD-ROM	Compact Disk Read Only Memory
CDRS	Collaborative Digital Reference Service
CMS	Content-Management-System
DFG	Deutsche Forschungsgemeinschaft
DBV	Deutscher Bibliotheksverband
Email	Electronic Mail
FAQ	Frequently Asked Questions
FU	Freie Universität
HTML	Hypertext Markup Language
HTTP	Hypertext Transmission Protocol
IPL	Internet Public Library
IRC	Internet Relay Chat
IuK	Information und Kommunikation
Nfd	Information. Wissenschaft und Praxis
OPAC	Online Public Access Catalogue
SSG	Sondersammelgebiet
SSP	Sondersammelschwerpunkt
UB	Universitätsbibliothek
URL	Uniform Resource Locator
WWW	World Wide Web

1. Einleitung

Die vorliegende Arbeit befaßt sich mit Auskunftsdienst in Bibliotheken, unter besonderer Berücksichtigung der wissenschaftlichen Bibliotheken.

Es werden Veränderungen des traditionellen Auskunftsdienstes aufgezeigt, neue Formen des Auskunftsdienstes theoretisch erläutert und anhand von einzelnen ausgewählten Modellen, welche bereits in der bibliothekarischen Praxis durchgeführt werden, dargestellt.

Ziel dieser Arbeit sind konzeptionelle Überlegungen für eine virtuelle Auskunft der Universitätsbibliothek Tübingen, welche anhand eines mehrschichtigen Modells, bestehend aus drei Ebenen, dargestellt werden.

Die Erstellung der Diplomarbeit fällt in einen Zeitraum, in dem die UB Tübingen einen Erweiterungsbau beziehen wird. Auf diese „neue“ Situation, die u.a. auch im Auskunftsdienst vielfältige Veränderungen mit sich bringt, wird wie folgt eingegangen: Da der Erweiterungsbau der UB Tübingen voraussichtlich ab September 2002 bezogen wird, soll zuerst in Form einer Situationsbeschreibung („State-of-the-Art“) auf die bisherige Auskunftssituation der UB Tübingen eingegangen werden.

Um einen Eindruck über diese bisherige Auskunftssituation der UB zu erhalten, wurde eine Mitarbeiterbefragung durchgeführt, deren Hintergrundinformationen als zusätzliche Grundlage dienen sollten. Die beiden Methoden, welche in dieser Befragung angewandt wurden, setzten sich zusammen aus der Form eines Fragebogens sowie eines Interviews vor Ort mit Dipl.-Bibl. Insp. Karin Arnold.

Ergänzend dazu soll kurz dargestellt werden, inwiefern sich ab September 2002 die Auskunftssituation der UB Tübingen mit dem Bezug des Erweiterungsbaus verändert.

Abschließend soll in dieser Arbeit nicht nur auf die Möglichkeiten einer virtuellen Auskunft eingegangen werden – es soll vielmehr auch kritisch auf deren Grenzen und Gefahren hingewiesen werden.

2. Neue Erfordernisse an den Auskunftsdienst

In einer sich stets weiterentwickelnden Informationsgesellschaft, welche mitunter durch rasante technische Fortschritte der Telekommunikation, der digitalen Speicherung, der raschen Entwicklung des Internet etc. geprägt ist, verändern sich zunehmend auch die Erwartungshaltungen der Benutzer. *„Das Internet hat die Bibliotheksarbeit in den letzten Jahren stark verändert, die Auskunft vielleicht sogar in besonderem Maße.“* (zitiert nach: Müllenbruck 2001a, S. 216).

Auch im bibliothekarischen Bereich steigen die Benutzererwartungen ständig. Benutzer sind nicht mehr daran gebunden, für Informationen in reale Bibliotheken zu gehen: Heutzutage kann beispielsweise weltweit über das Internet auf elektronische bzw. virtuelle¹, digitale² und hybride³ Bibliotheken sowie deren OPAC zugegriffen werden. In diesem Zusammenhang bekommen auch die traditionellen Aufgaben einer Bibliothek eine völlig neue Dimension verliehen: *„Der Vorteil von Zeit- und Ortsunabhängigkeit eröffnet sowohl dem Informationsspezialisten als auch dem Kunden spannende Möglichkeiten, neue Formen der Beratung und Auskunft zu erproben.“* (Weilenmann 1999, S. 12)

In einem Referat über Zukunftsaufgaben wissenschaftlicher Bibliotheken geht Egidy (1998) auf diese angesprochenen veränderten Benutzererwartungen wie folgt ein: *„Wegen einer Dienstleistung in das Bibliotheksgebäude zu gehen und dort geduldig auf Erledigung zu warten, fällt heute schon vielen Benutzern schwer. Sie möchten am liebsten gleich von zu Hause aus recherchieren und bestellen [...]“* (zitiert nach: Weilenmann 1999, S. 18)

Aufgrund des veränderten Benutzerverhaltens einerseits und der stetig steigenden Benutzererwartungen andererseits ist es für Bibliotheken der heutigen Informationsgesellschaft sinnvoll, sich mit erweiterten endnutzerorientierten Dienstleistungen auseinanderzusetzen.

¹ Im Gegensatz zu einer realen Bibliothek, die tatsächliche Bestände besitzt, hat eine virtuelle Bibliothek keine eigenen Bestände, sondern weist lediglich existierende Standorte nach. (Die Definition ist über die Webseite unter „Was ist eine Virtuelle Bibliothek?“ <http://www.uni-duesseldorf.de/ulb/virtdef.html> (Zugriff: 29.08.2002) nachzulesen.)

² Digitale Bibliotheken sind Sammlungen elektronischer Informationen, die sich im Besitz und einer damit verbundenen Kontrolle der betreffenden realen Bibliothek befinden.

³ Hierbei handelt es sich um eine Art Kombinationsbibliothek, in der elektronische Objekte und Dienstleistungen mit traditionellen Quellen und Dienstleistungen gemischt werden, die eventuell alle unter einer digitalen Oberfläche verbunden sind. (vgl. Rusch-Feja 2002)

Unter Zuhilfenahme der neuen Informations- und Kommunikationstechnologien wäre es wünschenswert, bessere und fortschrittlichere Beratungsdienste in Form von virtuellen Auskunftsdiensten für Benutzer anzubieten: *„Beim virtuellen Auskunftsdienst dürfen sich die Serviceleistungen nicht einfach darauf beschränken, lediglich E-Mail-Anfragen und FAQ zu beantworten, wie es bei den meisten sogenannten „Virtual Libraries“ oft üblich ist. Mit den neuen Informations- und Kommunikationstechnologien kann ein viel grösseres Potential an Zusatzfunktionen ausgeschöpft werden als bisher. Die beste Lösung besteht darin, eine synchrone Kommunikation aufzubauen zwischen den einzelnen Teilnehmern.“* (Weilenmann 1999, S. 27)

3. Virtuelle Auskunft

3.1. Begriff und Ziel

„[...] a mechanism by which people can submit their questions and have them answered by a library staff member through some electronic means (e-mail, chat, web forms, etc.), not in person or over the phone.“ (Janes/Carter/Memmott 1999, S. 146)

Entsprechend wird unter dem Begriff **virtuelle Auskunft** eine Auskunft verstanden, welche es ermöglicht, daß Bibliothekar und Benutzer in Echtzeit miteinander über das Internet kommunizieren.

Ziel einer virtuellen Auskunft ist es, durch Zeit- und Ortsunabhängigkeit sowie durch kürzere Antwortzeiten einen breiteren Benutzerkreis zu erreichen.

3.2. Neue Formen und Konzepte des Auskunftsdienstes

Die wichtigsten Formen und Konzepte, welche im Rahmen einer virtuellen Auskunft häufig in der Fachliteratur genannt werden, sind **Auskunft per Email bzw. Web-Formulare** und **Chat**. Auch **Call Center** sowie deren Weiterentwicklung zum sogenannten **Customer Care Center** spielen in diesem Zusammenhang eine immer größere Rolle.

Zusätzlich dazu werden in der Fachliteratur noch Videokonferenz⁴ (‘videoconferencing services’), Multi User Dungeon object oriented⁵ (MOO) und e-commerce Web contact center software genannt. Auf diese Formen soll im Rahmen dieser Diplomarbeit allerdings nicht weiter eingegangen werden, da sie als bibliotheksspezifische Lösungen keine große Zukunft zu haben scheinen.

Nachfolgend werden die einzelnen Formen und Konzepte des bibliothekarischen Auskunftsdienstes (Email bzw. Web-Formulare, Chat, Call Center und Customer Care Center) ausführlich beschrieben.

⁴ Der Hauptvorteil einer Videokonferenz liegt darin, daß neben Ton und Bild auch Dokumente übertragen werden können.

⁵ Hierbei handelt es sich um eine Art textbasiertes Online-Rollenspiel, an dem mehrere Personen gleichzeitig im Internet teilnehmen können.

3.2.1. Email bzw. Web-Formulare

Das Kommunikationsmedium **Email** mit der Methode, Nachrichten anstelle auf dem Weg der traditionellen Briefpost per Computer zu verschicken, spielt in Bibliotheken eine immer größere Rolle. Das Medium selbst wird durch die starke Nutzung und neue vereinfachte Web-Techniken, wie Formulare, relativ einfach in den Auskunftsdienst als Ergänzung konventioneller Dienste (persönlich oder telefonisch) zu integrieren sein. (vgl. Gläser 2001, S. 22) In der Fachliteratur werden solche Dienste auch häufig als sogenannte „Ask-A“-Dienste⁶ bezeichnet.⁷ In diesem Zusammenhang erwähnt Helga Lüdtkke (2001), daß Email- oder Internet-basierte Dienste des e-reference service vor allem in wissenschaftlichen Bibliotheken der USA immer häufiger zum Profil einer Bibliothek gehören. Hier hat die USA also eine Art Vorreiterrolle für das deutsche Bibliothekswesen übernommen.

Nach Christine Gläser (2001) liegen die Vorteile des Email-Dienstes auf der Hand: *„Email ist nicht nur für viele zugänglich und technisch unaufwendig (einfache Web-Mail), sondern vor allem auch kostengünstig. So sind z.B. im Gegensatz zu teuren Ferngesprächen hierbei nur kostengünstige Ortsgespräche zum lokalen Provider notwendig.“* (Gläser 2001, S. 22) Als weiteren Vorteil führt sie die *„[...] umfassende Erreichbarkeit, sowohl zeitlich wie auch geographisch [...]“* an, da der Email-Dienst nicht an Öffnungszeiten gebunden ist.⁸ Somit ist der Benutzer nicht von etwaigen Öffnungszeiten der Bibliothek bzw. Öffnungszeiten einer direkten Auskunfts- und Informationsabteilung abhängig.

⁶ Als bekanntes Beispiel unter den bibliothekarischen Auskunftsdiensten gilt z.B. der Ask-A-Question-Service der Internet Public Library, USA - hierauf wird im Kapitel 3.3.4. näher eingegangen.

⁷ Den Internet-Auskunftsdiensten der Bibliotheken stehen sogenannte Expertenseiten oder Wissensnetze gegenüber, welche auf jegliche Art von Fragen eingehen. Der Grundgedanke dieser Expertenseiten, welche u.a. von privaten Unternehmen betrieben werden können, liegt darin, Menschen, die Antwort auf eine Frage suchen, mit Menschen zusammenzubringen, die diese Antwort haben (oder zu haben glauben!). Solche Internet-Seiten können entweder als Ergänzung oder in Konkurrenz zu den von Bibliotheken vermittelten Dienstleitungen fungieren. (vgl. Hapel 2001, S. 50)

⁸ In der Fachliteratur wird von sogenannten „24/7“-Diensten gesprochen, d.h. eine theoretische Erreichbarkeit per Email von 24 Stunden am Tag, an 7 Tagen in der Woche.

Weitere Vorteile ergeben sich „[...] besonders für bestimmte immobile Benutzergruppen, die bisher benachteiligt waren, wie Behinderte, Senioren und Fernstudierende.“ (Gläser 2001, S. 22) Diese Benutzergruppen sind nun nicht mehr zwangsläufig an die Bibliothek vor Ort gebunden und können nun von ihrem Computer aus über Email mit der Bibliothek in Kontakt treten.

Eine Auskunft per Email kann z.B. auch für blinde bzw. sehgeschädigte Benutzer eine Möglichkeit der Kontaktaufnahme mit der jeweiligen Bibliothek sein, da ihnen durch ihr Computerprogramm vorgelesen werden kann. Hierbei ist besonders zu beachten, wie ein Programm eine Webseite vorliest. Bei der Gestaltung einer Homepage sollten im Idealfall möglichst keine Frames und möglichst auch keine Tabellen verwendet werden, was sich allerdings in der Praxis nicht immer realisieren läßt. Da eine Homepage überwiegend Benutzerinformationen nach außen präsentiert, sollte sie im Hinblick auf eine etwaige Benutzergruppe mit Behinderung stets so dargestellt werden, daß das Schlagwort *barrierefreies Internet*⁹ nicht nur in den Köpfen der Menschen existiert, sondern sich für die Benutzer vor allem auf der Homepage widerspiegelt: „Diese [Grafiken] kann die Software aber nur erkennen, wenn sie der Ersteller als solche durch so genannte Alt-Texte kenntlich macht.“ (Neib 2002) Wünschenswert wären in diesem Zusammenhang z.B. Alternativtexte für Formulare, Graphiken und Bilder.

Ein wichtiger Vorteil der **Web-Formulare** im Gegensatz zu Anfragen per Email ist aus Sicht der Benutzer, daß man nicht von einem Email-Programm abhängig ist bzw. kein Mail-Programm beim Benutzer vorhanden sein muß. Hierbei können die Benutzer ein angebotenes Formular auf der Homepage ausfüllen, zum Abschicken der Daten an die Bibliothek muß auf der Homepage lediglich

⁹ Vgl. zum Thema „Barrierefreier Zugang zu elektronischen Medien“ INETBIB-Archiv (August 2002) unter <http://www.ub.uni-dortmund.de/Listenarchive/INETBIB/INETBIB.html> (Zugriff: 30.09.2002)

Weitere Informationen zum Thema „barrierefreies Internet“ sowie Links zu verschiedenen Prüfprogrammen für Webseiten findet man auf folgenden Informationsseiten: <http://www.medienlinks.de/akbi/b-links.shtml> (Zugriff: 02.09.2002)

<http://www.einfach-fuer-alle.de/> (Zugriff: 02.09.2002)

<http://bobby.cast.org/html/en/index.jsp> (Zugriff: 02.09.2002)

<http://barrierefrei.e-workers.de> (Zugriff: 02.09.2002)

<http://www.barrierefreies-web-design.de/verweise/richtlinien.htm> (Zugriff: 30.09.2002)

Informationen über den Arbeitskreis „Barrierefreies Internet“ findet man unter:

<http://www.blgub.de> (Zugriff: 02.09.2002) sowie eine umfangreiche Linkliste zum Thema unter:

<http://www.arbeitskreis-edv.de/ake-link.htm#Bobby> (Zugriff: 02.09.2002)

ein Button angeklickt werden: *„User fills out a form on the library web site and clicks a button to send it via e-mail to the library.“* (Francoeur 2002)

Für Bibliotheken liegt ein wesentlicher Vorteil darin, daß die jeweilige Benutzeranfrage per Email nicht zwangsweise sofort beantwortet werden muß, d.h. es kann nach individueller zeitlicher Verfügbarkeit gehandelt werden. Ist die Warteschlange mit Fragen am Auskunftsschalter vor Ort einmal besonders lang, so kann man sich zu einem späteren Zeitpunkt in Ruhe um die Beantwortung der Anfragen per Email kümmern. Hieraus ergibt sich allerdings ein Nachteil für den Benutzer, der in jedem Fall auf die Beantwortung der Email warten muß.

Betrachtet man die überwiegend anonymisierte Situation, die beim Email-Dienst gegeben ist, können seitens der Benutzer sowie seitens der Bibliothek mögliche Barrieren wie z.B. Schüchternheit, Formulierungsängste etc. abgebaut werden. Gläser (2001) spricht in diesem Zusammenhang auch von einer *„[...] Vertraulichkeit und Geheimhaltung im Gegensatz zur öffentlichen Auskunftstheke, was bei bestimmten Fragestellungen im Sinne des Benutzers sein kann.“* (Gläser 2001, S. 22 f.) Dabei kann das schriftliche Formulieren der Anfrage dem Benutzer eventuell eine Hilfe sein, seine Anfrage nochmals genau zu durchdenken.

Ein weiterer Vorteil von Email ist für Bibliotheken im Aspekt der Weiterverarbeitung zu sehen: *„[...] die Ergebnisse von Email-Interviews sind nicht so flüchtig wie die realen Dialoge, so kann die Auswertung der Email-Anfragen in Datenbanken zur Entwicklung von Wissensdatenbanken genutzt werden, die nicht nur eine Hilfestellung für zukünftige Anfragen bieten, sondern eine intensive Auswertung der Inhalte ermöglichen.“* (Gläser 2001, S. 23) Schriftliche Email-Anfragen können im Gegensatz zu mündlichen Benutzeranfragen ausgedruckt und gegebenenfalls archiviert werden. Sie spielen im Hinblick auf Statistiken von Auskunftsanfragen eine wichtige Rolle und können u.a. als Grundlage für die Erstellung von FAQ dienen.

Die grundlegenden Nachteile einer Auskunft per Email sind nach Gläser (2001) vor allem darin zu sehen, daß Email nur als **asynchrones Medium**, d.h. zeitlich

versetzt, benutzt werden kann. *„Die Verfügbarkeit rund um die Uhr suggeriert allerdings auch eine umgehende Bearbeitung, die jedoch von den Bibliotheken nicht gewährleistet werden kann. Die Bearbeitungsdauer wird so zum Problem, da der Nutzer in jedem Fall auf die Antwort warten muß.“* (Gläser 2001, S. 23) Beim Email-Dienst kann keine zeitgleiche Beantwortung der per Email eingegangenen Fragen erfolgen.

Da die Dienstleistung einer Auskunft per Email auch von externen Benutzern in Anspruch genommen werden kann, die nicht zum primären Benutzerkreis einer Bibliothek gehören, wäre es theoretisch vorstellbar, für bestimmte Benutzergruppen (wie z.B. Universitäts- bzw. Fakultätsangehörige) eine Beschränkung durch ein entsprechendes Login einzuführen. Diese Überlegung könnte z.B. dann in Betracht gezogen werden, wenn gehäuft Anfragen per Email eintreffen und das Auskunftspersonal mit der Beantwortung der externen Fragen überfordert ist. *„Gerade die Zeit- und Ortsunabhängigkeit machen die Eingrenzung auf eine bestimmte Bevölkerungsgruppe überflüssig, denn mit der notwendigen Infrastruktur kann sich jedermann virtuell beraten lassen.“* (Weilenmann 1999, S. 41) Letztendlich muß jedoch jede Bibliothek für sich definieren, welche Zielgruppen mit dem Dienst angesprochen werden sollen und ob eine Beschränkung des Service von Nöten ist.¹⁰

Im Gegensatz zum mündlichen Auskunftsgespräch¹¹ vor Ort können bei der Kommunikation über Email verstärkt Mißverständnisse bei den Formulierungen auftreten. Wichtig ist bei einem Auskunftsgespräch nach wie vor die altbewährte Klärungsphase, in welcher der Bibliothekar zunächst versucht, den Informationsbedarf des Benutzers zu erfahren. (vgl. Kugel 1978, S. 1) Wird diese Klärungsphase auf den Email-Dienst übertragen, so sind hierbei u.U. *„[...] eine Reihe von Mails notwendig, die zu einer ausufernden Korrespondenz führen.“* (Gläser 2001, S. 23) Um Rückfragen seitens der Bibliothek möglichst gering zu halten, sollte die Frage per Email (wie bei schriftlichen Anfragen generell) eindeutig formuliert sein.

¹⁰ Dies wird höchstwahrscheinlich eher in Spezialbibliotheken sowie Firmenbibliotheken der Fall sein.

¹¹ Im Rahmen dieser Diplomarbeit muß auf eine weitere Ausführung des Themas verzichtet werden. (Ausführliche Informationen zum vollständigen Auskunftsgespräch vgl. Sträter 1991)

3.2.2. Chat

Bei einem **Chat** (dt. = plaudern, Plauderei, Schwätzchen) handelt es sich um die Möglichkeit, unter Zuhilfenahme der Tastatur eines Computers im Internet miteinander in Echtzeit (‚real-time‘) zu plaudern bzw. zu chatten. Dieser Echtzeit-Dialog ist dadurch gekennzeichnet, daß der Kontakt zwischen den am Dialog teilnehmenden Partnern¹² via Rechnertastatur ohne zeitliche Verzögerung abläuft – im Gegensatz zur bereits im vorherigen Kapitel beschriebenen Email, welche mit Zeitverzögerung empfangen wird. Während der Email-Dienst u.a. aufgrund der angesprochenen Zeitverzögerung als **asynchrone Kommunikation** bezeichnet wird (Nachricht wird zu einem anderen Zeitpunkt abgeschickt als sie vom Gegenüber empfangen wird), handelt es sich bei einem Chat um eine sogenannte **synchrone Kommunikation**, da hier zur selben Zeit bzw. ohne zeitliche Verzögerung miteinander in Verbindung getreten wird. (vgl. Weilenmann 1999, S. 5). Gerade in jüngster Zeit kristallisiert sich die Chat-Technologie auch für den sogenannten ‚real-time reference service‘ der Bibliotheken heraus, d.h. eine durch Chat angebotene Echtzeit-Beratung. (vgl. Gläser 2001, S. 28)

Die Chat-Technik ist entweder Internet Relay Chat (IRC) - oder Web-basiert. Internet Relay Chat, welches es erlaubt, im gesamten Internet über die Computertastatur in Echtzeit (‚real-time‘) miteinander zu kommunizieren, basiert auf einem eigenen Client-Server¹³-Protokoll und *„[...] ist Ende der 80er Jahre entwickelt worden. Neben einer eigenen Client-Software, die auf dem Nutzer-PC installiert sein muß, ist auch die Benutzung spezieller IRC-Kommandos notwendig. Unkomplizierter ist die Nutzung der Web-basierten Chat-Software, die in HTML-Seiten integriert wird.“* (Gläser 2001, S. 29)

¹² Die Gespräche finden, je nach Chat, zwischen zwei oder mehreren Personen statt.

¹³ Client-Server beschreiben das Prinzip der Aufgabenbeziehungen in einem Netzwerk, wobei das technische Bindeglied neben der Hardware (Leitungen) die gemeinsame Software ist. *„Client-Server – Kommunikation liegt der Internet-Technik zugrunde.“* (Gläser 2001, S. 29)

Eine solche Web-basierte Chat-Software, bei der die Benutzer keine Client-Software installieren müssen, wird z.B. von der UB Trier verwendet. *„Vorteilhaft ist an diesem System, dass die Benutzer [...] lediglich über einen javascriptfähigen Browser verfügen müssen.“* (Müllenbruck 2001a, S. 216)

Nachfolgend soll kurz am Beispiel der UB Trier der konkrete Ablauf einer Chat-Sitzung näher erläutert werden:

In dem Moment, in dem ein Auskunftsmitarbeiter der UB Trier online ist, sieht der Benutzer im Internet einen entsprechenden Button auf der Bibliotheks-Homepage.¹⁴ Wird der Button angeklickt, öffnet sich ein sogenanntes Chat-Fenster. Durch ein optisches oder akustisches Signal wird der Auskunftsmitarbeiter darauf aufmerksam gemacht, daß eine elektronische Anfrage vorliegt – der Dialog zwischen dem Benutzer und seinem Gegenüber kann beginnen.

3.2.3. Call Center

Unter einem **Call Center** wird im Allgemeinen ein telefonischer Betreuungs- und Beratungsdienst mit Hightech ausgestatteten Telefonplätzen verstanden, die dafür sorgen, daß jeder Anruf bzw. jeder Benutzer direkt mit dem richtigen Gesprächspartner verbunden wird. (vgl. Deider 1998) Call Center gelten vor allem in Unternehmen als wichtige Schnittstelle zum Kunden. Primäres Ziel dabei ist eine verstärkte Kundenorientierung sowie eine Steigerung der Kundenzufriedenheit.

Der Grundbaustein und zugleich Herzstück eines jeden Call Centers ist eine Telefonanlage. *„Die Verknüpfung von Telekommunikationsanlage, Computer und Dienstleistung spielt im Telefonmarketing eine wichtige Rolle. Ohne eine vernetzte IuK-Infrastruktur läuft in einem Call Center nur sehr wenig.“* (Ratzek 1998, S. 342) Wolfgang Ratzek (1998) befaßt sich in diesem Zusammenhang intensiv mit der Ausstattung, welche für die Einrichtung eines Call Centers notwendig ist. Netzwerke, Computer, Datenbanken Telefonanlagen etc. bilden

¹⁴ Für den Fall, daß gerade kein Auskunftsmitarbeiter online oder mit einer anderen Auskunftsfrage beschäftigt ist, bietet die UB Trier dem Benutzer jederzeit die Möglichkeit, seine Anfrage per Web-Formular bzw. als Email zu stellen.

in Call Centern ein wichtiges Arbeitsinstrument, u.a. sorgen sogenannte ‚Head Sets‘ dafür, daß die Mitarbeiter stets ihre Hände für die Bedienung der Tastatur frei haben. Zur technischen Grundausstattung gehört außerdem ein automatischer Anrufverteiler („Automatic-Call-Distribution“), welcher für eine effiziente Ablauforganisation sorgt. Mit Hilfe dieser sogenannten ACD-Technik wird jeder Anrufer automatisch mit dem nächsten freien Call-Center-Agent verbunden. (vgl. Ratzek 1998)

Neben die technischen Voraussetzungen, welche für ein Call Center notwendig sind, treten auch personelle Voraussetzungen. *„Der Betrieb von leistungsfähigen Call-Centern stellt – einmal abgesehen von den finanziellen Ressourcen – auch hohe Anforderungen sowohl an das technische Equipment als auch an das Personal.“* (Ratzek 1998, S.341) Ein entscheidender Faktor dabei ist der Umgang mit den Mitarbeitern, denn nur nach innen gefestigte Mitarbeiterbeziehungen können sich nach außen widerspiegeln. Um die Mitarbeiter auf ein Call Center vorzubereiten, sollten Schulungen bzw. Trainings für sie angeboten werden. *„Gerade weil Call-Center-Agents ihre Kunden nie zu Gesicht bekommen, treten persönliche Merkmale wie eine angenehme, akzentfreie und dialektfreie Stimme oder Einfühlungsvermögen in den Mittelpunkt.“* (Ratzek 1998, S. 343)

Aus bibliothekarischer Sicht ist unter einem Call Center eine serviceorientierte Informationseinrichtung der Bibliothek zu sehen. (vgl. Deider 1998a) Die wachsende Flut von Informationen konventioneller oder digitaler Art auf der einen Seite, sowie der gestiegene Wert ihrer Aktualität auf der anderen Seite *„[...] macht sachkundige Hilfe mehr als zwingend erforderlich. [...] Die wissenschaftlichen Bibliotheken werden zunehmend an der Qualität ihrer Auskünfte für Wissenschaftler und Studenten gemessen und richten ihr Augenmerk insbesondere auf die Auskunft- und Beratungstätigkeit.“* (Mautrich/Weisel 2000, S. 585) Die einzelnen Tätigkeiten eines bibliothekarischen Call Centers könnten in drei Stufen die direkte Auskunftserteilung, die Vermittlung an (Fach-) Experten sowie eine Weiterleitung an die jeweils zuständige Bibliothek sein. (vgl. Deider 1998a)

Zur Entwicklung der Call Center in Richtung interaktive Zentren der Zukunft schreibt Helga Schuler: *„Wer heute von Call Centern redet, redet von der Vergangenheit. Kunden-Interaktionscenter beschränken sich in Zukunft nicht auf Telephonkontakte, sondern bedienen multimediale Kundenkontakte.“* (Schuler 1999, S. 92) Diese These wird noch einmal von Christine Gläser untermauert, indem sie von einer Weiterentwicklung des Call Center-Konzepts zu einem Web Call Center für die Internetumgebung spricht, *„[...] das idealerweise viele verschiedenen Funktions- und Kommunikationsformen anbietet (Email, Telefon, [...], Chat, Web-Angebote, [...]).“* (Gläser 2001, S. 30)

Mit der Euphorie des Dienstleistungskonzepts Call Center sollte jedoch auf keinen Fall vergessen werden, daß es immer Benutzer geben wird, die das Telefon als Kommunikationsmedium nicht nutzen können, z.B. weil sie gehörlos oder schwerhörig sind.¹⁵

3.2.4. Customer Care Center

Ein **Customer Care Center** stellt eine Art Weiterentwicklung des Call Centers dar. Während es bei Call Centern primär darum geht, den überwiegenden Teil der Anfragen direkt am Telefon (im Idealfall sogar unter einer zentralen Telefonnummer für alle einkommenden Anrufe) zu klären, zielt ein Customer Care Center der Wirtschaft verstärkt auf Kundenbetreuung sowie der damit verbundenen Kundenzufriedenheit.

Auf Bibliotheken übertragen bedeutet das Customer Care Center eine Art Service Center, in welchem die Benutzer intensiv beraten werden. Als Beispiel hierfür soll das zu einem Kommunikationszentrum der Bibliothek ausgebaute Service Center der ULB Düsseldorf angeführt werden. Hierbei handelt es sich um eine Integration einzelner Elemente aus Call Centern sowie aus Informations- und Beschwerdemanagement-Systemen. Aufgaben des Service

¹⁵ Diesen Kunden geht in der Wirtschaft beispielhaft das Call Center Vogels & Berger, eine gemeinnützige Weiterbildungs-Gesellschaft aus Alsfeld, voran. Gehörlose Menschen können sich hier über die Homepage <http://www.vogelsundberger.de> (Zugriff: 12.08.2002) einwählen und ihre Mitteilungen versenden. Die Antworten selbst werden dann vom Call Center in schriftlicher Form an den Gehörlosen oder Schwerhörigen weitergeleitet. Ein Dienstleistungsangebot, welches in den USA, der Schweiz oder in Holland schon zum Alltag gehört.

Centers der ULB Düsseldorf sind im wesentlichen „[...] die intensive Benutzerberatung in Spezialfällen, besonders in Bezug auf die Dokumentenlieferung, die Bekanntmachung von Dienstleistungsangeboten der Bibliothek und das Zufriedenheits- bzw. Beschwerdemanagement.“ (Olliges-Wieczorek 1999, S. 188) Das Service Center der ULB Düsseldorf soll als zentraler Mittelpunkt für Informationen jeglicher Art dienen: „Dabei handelt es sich zum einen um Informationen, die von der Bibliothek nach außen gegeben werden, beispielsweise an die Benutzer, aber auch an die Hochschule, den Unterhaltsträger sowie an die gesamte Öffentlichkeit, zum anderen geht es um die kontinuierliche Sammlung von Informationen über die Bedürfnisse, Probleme und Zufriedenheit der Bibliotheksbenutzer, über die Einstellung der Öffentlichkeit zur Bibliothek sowie um Informationen aus der Hochschule, welche die Bibliothek direkt oder indirekt betreffen.“ (Müller 1998, S. 181) Dieser zweiseitige Informationsfluß wird vom Service Center als Zentrale ausgewertet und koordiniert – das Service Center der ULB Düsseldorf sorgt durch die Weitergabe der Informationen an alle entsprechenden Abteilungen innerhalb der Bibliothek für ein umfassendes Informationsnetz. (vgl. Müller 1998) Von der ULB Düsseldorf wird ihr Service Centers sowohl für die Benutzer als auch für die einzelnen Abteilungen innerhalb der Bibliothek als eine Dienstleistungseinrichtung angesehen, aus der benötigte Informationen bei Bedarf abgefragt bzw. entnommen werden können.

3.3. Projekte bzw. integrierte Modelle modernen Auskunftsdienstes aus der Praxis

In diesem Kapitel werden ausgewählte Projekte bzw. integrierte Modelle modernen Auskunftsdienstes aus der Praxis aufgezeigt, wobei ein erster Überblick entstehen soll, der auf folgende Fragen Antwort gibt:

„Wer macht was mit welchem Ziel?“

und

„Welche Erfahrungen wurden dabei gemacht bzw. was ist der Erfolg?“

3.3.1. Auskunft per Email

Bibliotheken sind heutzutage, nicht zuletzt mitunter durch die rasante Entwicklung des Internets und dessen Nutzung, gefordert, sich den neuesten technischen Entwicklungen anzupassen. So führen neue Zugangswege sowie veränderte Erwartungshaltungen seitens der Benutzer u.a. dazu, daß immer mehr Bibliotheken neben dem traditionellen Auskunftsdienst vor Ort oder per Telefon eine Auskunft per Email für ihre Benutzer anbieten: *„Inzwischen ist es verhältnismäßig verbreitet, derartige Dienstleistungen über das Web zu erbringen, sei es direkt über Internet-Formulare, über Konferenzsysteme oder per eMail.“* (Hapel 2001, S. 47)

Dabei sollte der Benutzer im Idealfall bereits auf der Eingangsseite der jeweiligen Homepage der Bibliothek auf eine Auskunft per Email aufmerksam gemacht werden, z.B. über einen *„Fragen Sie uns per E-Mail“-*Link (vgl. UB Dortmund). Die Aussage *„Burying the link is a sure way to sink a project.“* (Kawakami 2002) unterstreicht die These, Benutzer sollten bereits auf der Startseite der Homepage erkennen können, in welcher Form bzw. auf welchem Weg sie sich mit ihren Anfragen an die Informationsabteilung einer Bibliothek wenden können. Alice Kawakami (2002) beschreibt in diesem Zusammenhang weiter, daß die Anfragen erfahrungsgemäß zunahmen, nachdem ein Link unmittelbar auf die Startseite der Homepage gesetzt wurde: *„When the icon was placed on the main library homepage, the number of calls went up [...]“* (Kawakami 2002)

Bei einer Kontaktaufnahme per Email trifft man in der bibliothekarischen Praxis häufig auf zwei Formen:

Von der Bibliothek kann **direkt** eine Email-Adresse angegeben werden, an welche der Benutzer seine Anfrage per Email adressieren kann. Dies ist momentan noch die am weitesten verbreitete und gebräuchlichere Form.

Es gibt jedoch auch die Möglichkeit, daß seitens der jeweiligen Bibliothek ein **Web-Formular** mit voreingestellten Feldern angeboten wird, wie dies z.B. an der UB Dortmund der Fall ist.

Abbildung 1. Web-Formular der UB Dortmund¹⁶

The screenshot shows a Microsoft Internet Explorer window with the title "Universitätsbibliothek Dortmund: Nachricht an die Internet-Gruppe - Microsoft Internet Explorer". The address bar displays "http://www.ub.uni-dortmund.de/mailinfo.html". The main content area is titled "Nachricht an unsere Informationsabteilung" and contains the instruction: "Bitte geben Sie Ihre korrekte E-Mail-Adresse an, damit wir Ihnen antworten können." Below this, there are four input fields: "Ihr Name", "Ihre E-Mail-Adresse", "Thema:", and "Nachricht:". The "Nachricht:" field is a larger text area. At the bottom of the form are two buttons: "Absenden" and "NEIN, lieber doch nicht". The browser's taskbar at the bottom shows the "Start" button and the "Universitätsbibliothek..." window, with the system clock indicating 12:17.

Ist gerade kein Mitarbeiter online, erscheint auf der Homepage statt des Buttons "*Auskunft online*" der Button "*Fragen Sie uns per E-Mail*". Durch Klick auf diesen Button öffnet sich dann dieses Fenster und der Benutzer kann eine Email an die Auskunftsabteilung der UB Dortmund schreiben. Hierbei muß der Benutzer lediglich die im zur Verfügung stehenden bzw. ihm angebotenen Felder ausfüllen und seine Anfrage formulieren.

Sinnvoll ist eine Kombination aus direkter Email-Adresse und Web-Formular zur gegenseitigen Ergänzung, wie sie derzeit z.B. von der Zentralen Information des Bibliotheks- und Informationssystem der Universität Oldenburg angeboten wird.¹⁷ (vgl. BIS Oldenburg)

¹⁶ <http://www.ub.uni-dortmund.de/mail-info.html> (Zugriff: 17.09.2002)

¹⁷ Die Zentrale Information des BIS Oldenburg wird im Kapitel 3.3.2.2. näher erläutert.

3.3.2. Auskunft per Chat

In diesem Kapitel wird eine Auswahl von Bibliotheken dargestellt, welche in der Praxis bereits eine Auskunft per Chat für die Benutzer anbieten.¹⁸

3.3.2.1. Universitätsbibliothek Trier

„Die Universitätsbibliothek Trier bietet seit November 2000 Auskunft per Chat an und verwendet dazu die Software Humanclick/Liveperson.“ (Müllenbruck 2001, S. 13).

Stefan Müllenbruck (2001) führt in diesem Zusammenhang aus, daß Online-Anfragen an der UB Trier montags bis freitags ca. 8 Stunden täglich möglich sind, wobei dem Benutzer in der übrigen Zeit ein Email-Formular angeboten wird. Um einen Überblick über die gestellten Anfragen zu erhalten, hat die UB Trier eine Protokolldatei erstellt und diese statistisch ausgewertet. Für den Zeitraum vom 02.01.2001 bis 31.07.2001 ergab diese Protokolldatei 700 Online-Anfragen – das sind etwa 5 Anfragen pro Tag.

Allerdings kam es nur in 237 (= 34 %) der oben genannten Fälle zu einem echten Dialog: *„In den übrigen 464 Fällen handelte es sich entweder um Neugierige [...] oder die Verbindung wurde von den Nutzer/innen wegen technischer Probleme oder aus Ungeduld vorzeitig beendet.“* (Müllenbruck 2001, S. 13)

Schwerpunkt der in der UB Trier gestellten Online-Anfragen lag *„[...] eher auf bibliotheksspezifischen und technischen Fragen.“* (Müllenbruck 2001, S. 13).

In einem weiteren von Stefan Müllenbruck verfaßten Artikel schreibt dieser zur durchschnittlichen Dauer einer Chat-Sitzung: *„Lange Chat-Sitzungen waren die Ausnahme [...]“* (Müllenbruck 2001a, S. 218) und doch läßt sich der Erfolg, welchen die UB Trier mit ihrer Chat-Auskunft erzielt, mit folgenden Worten vielleicht am besten verdeutlichen: *„Die Resonanz der Benutzer war ausnahmslos positiv, ein Imagegewinn der Bibliothek kann daher vermutet werden.“* (Müllenbruck 2001a, S. 218)

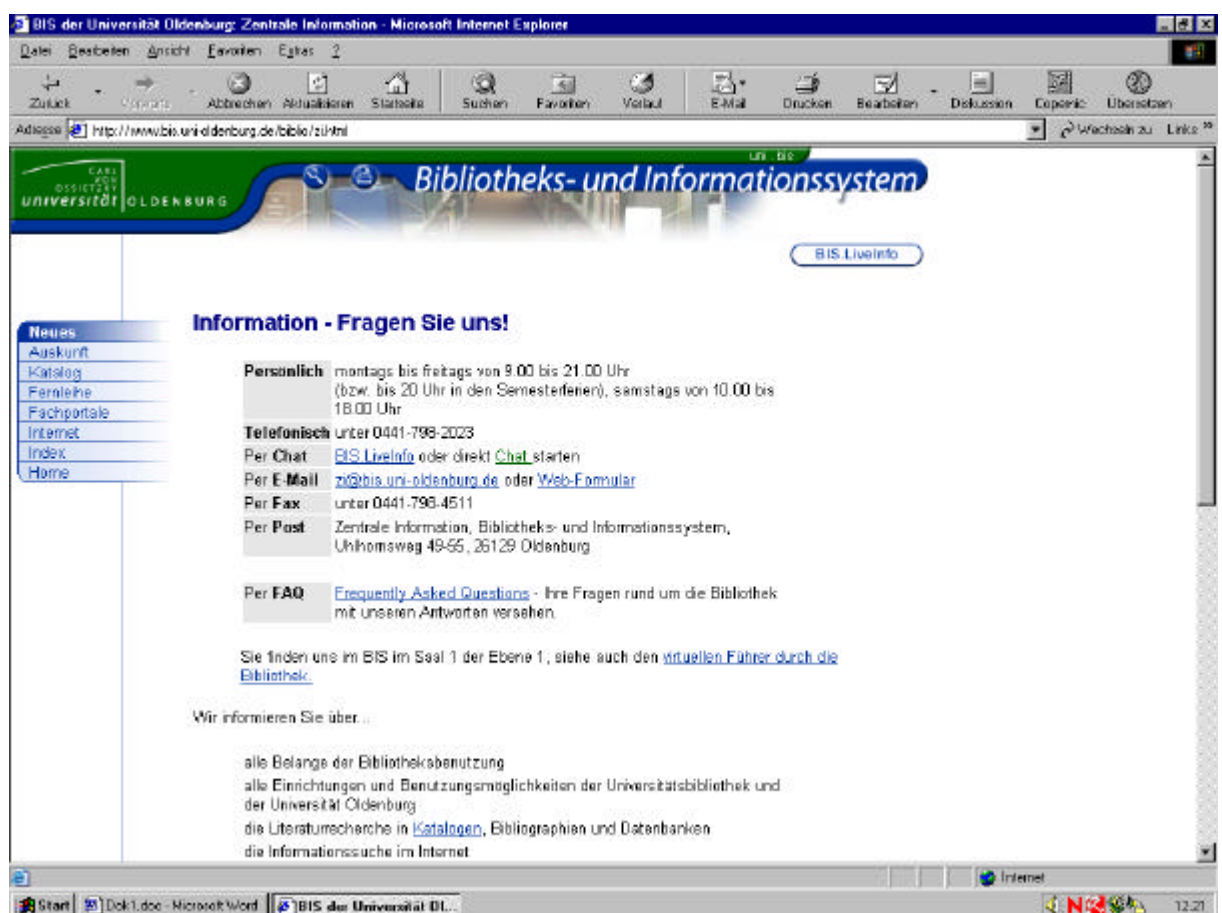
¹⁸ Eine ausführliche Liste mit Bibliotheken, die gegenwärtig Chat-Auskunft betreiben, wird im Internet unter <http://pages.prodigy.net/tabo1/chatsites.htm> (Zugriff: 02.09.2002) angeboten.

3.3.2.2. Bibliotheks- und Informationssystem der Universität Oldenburg

Das Bibliotheks- und Informationssystem (BIS) der Universität Oldenburg umfaßt mehr als eine Bibliothek – es betreibt u.a. ein Medienzentrum, einen Universitätsverlag, ein Druckzentrum, eine Mediathek sowie ein Universitätsarchiv. Wissenschaftler und Studenten werden vom BIS sowohl mit gedruckten als auch mit digitalen Fachinformationen versorgt.

Um sich auf möglichst vielfältigen Wegen mit Fragen an das BIS wenden zu können, werden dem Benutzer u.a. auf der Homepage des BIS Oldenburg verschiedene Möglichkeiten zur Kontaktaufnahme mit der Informationsstelle der Bibliothek (persönlich, telefonisch, Email, Chat etc.) angeboten.

Abbildung 2. Informationsangebot des BIS Oldenburg¹⁹



¹⁹ <http://www.bis.uni-oldenburg.de/biblio/zi.html> (Zugriff: 11.09.2002)

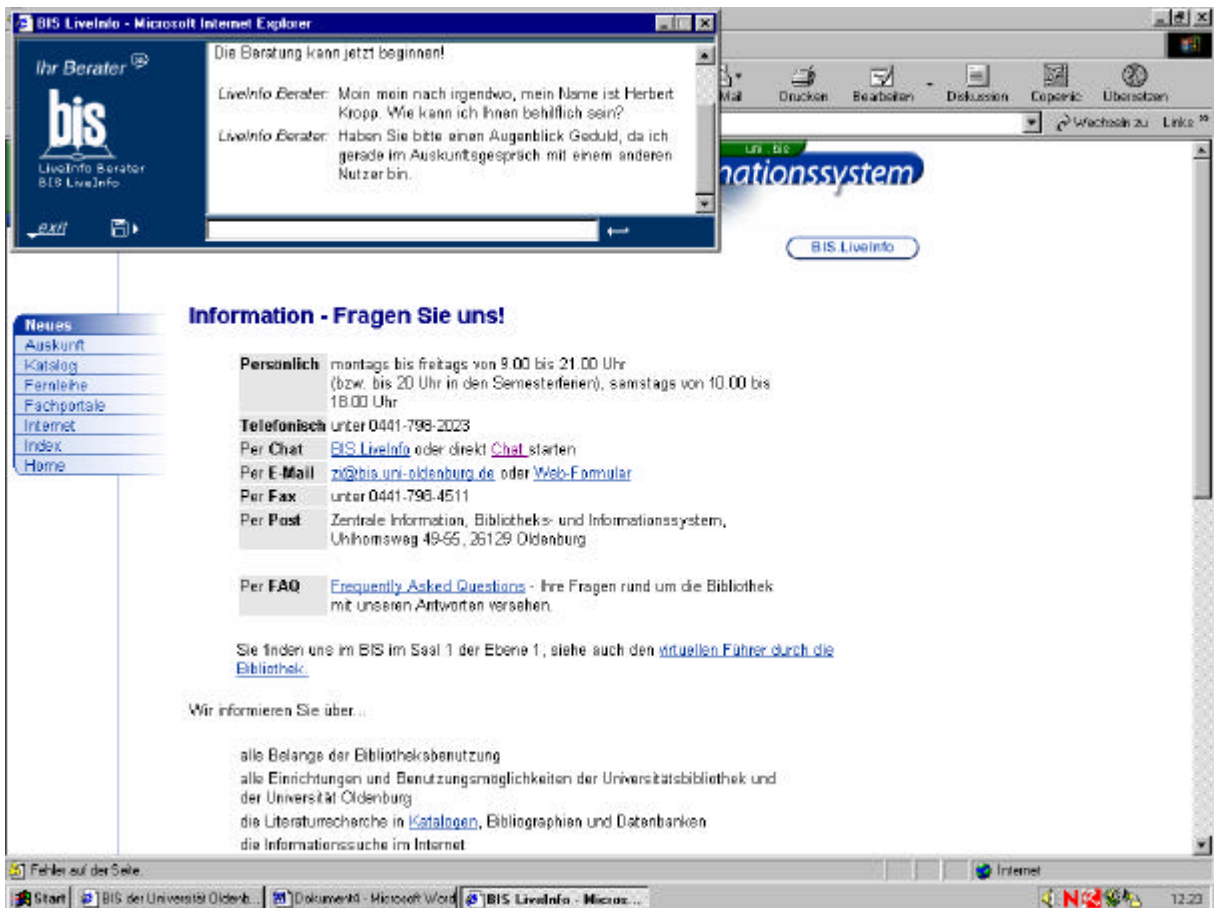
Christine Gläser (2002), eine Mitarbeiterin des BIS Oldenburg, faßt die einzelnen Fragen, die an das BIS Oldenburg gestellt werden, nach Auskunftsart und Häufigkeit pro Tag wie folgt zusammen:

An der Auskunftstheke des BIS Oldenburg werden vor Ort 200 Anfragen pro Tag gestellt, am Telefon sind es 40 Anfragen pro Tag und per Email werden 3 Anfragen pro Tag gestellt. Die Tageszeit („time of usage“), zu welcher in Oldenburg die Auskunft vor Ort am häufigsten in Anspruch genommen wird, liegt laut Christine Gläser (2002) zwischen 11:00 Uhr und 16:00 Uhr. Die telefonischen Anfragen sind über den ganzen Tag verstreut, weshalb sich hierbei auch keine Spitzenzeiten erkennen lassen. Ein deutlicher Rückgang der telefonischen Anfrage ist laut Gläser (2002) allerdings nach 17:00 Uhr zu erkennen.

Christine Gläser (2002) beschreibt den Inhalt der gestellten Fragen wie folgt: *„70 % of the questions are of technical or organisational content, simple bibliographic questions (shelf numbers, catalogue searches), borrowing questions (e.g. user card, password, user account, renewals).“*

Auf der Homepage des BIS Oldenburg werden dem Benutzer verschiedene Möglichkeiten bezüglich einer Kontaktaufnahme mit der Bibliothek angeboten. Dabei ist der ‚BIS-LiveInfo Chat‘, welcher an der Universität Oldenburg seit April 2002 angeboten wird, montags bis freitags zwischen 9:00 Uhr und 17:00 Uhr besetzt und gilt als Ergänzung des bisherigen Informationsangebot des Bibliotheks- und Informationssystem der Universität Oldenburg.

Abbildung 3. LiveInfo Chat des BIS Oldenburg²⁰



„Die Beratung wird durch einen Text-Chat unmittelbar, ohne Zeitverzug wie bei der E-Mail, ermöglicht.“ (BIS Universität Oldenburg 2002)

Zur Nutzungshäufigkeit des ‚BIS-LiveInfo Chat‘ haben erste ausgewertete Statistiken ergeben, daß ca. „3-5 chats a day“ (Gläser 2002) stattfinden. Trotz positiver Bedingungen ist die Akzeptanz eines solchen Dienstes bisher noch verhältnismäßig gering, was mitunter daran liegen kann, daß sich diese elektronischen Dienste häufig noch im Aufbau befinden und deshalb unter den Benutzern noch nicht so stark verbreitet sind.

²⁰ <http://www.bis.uni-oldenburg.de/biblio/zi.html> (Zugriff: 11.09.2002)

3.3.3. Deutsche Internetbibliothek

Dieses Modellprojekt mit einer Projektlaufzeit von 01.01.2002 bis 31.12.2004 wurde als Kooperationsprojekt der Bertelsmann Stiftung sowie des Deutschen Bibliotheksverbandes (DBV) im Februar 2002 ausgeschrieben.

„Die Bertelsmann Stiftung und der Deutsche Bibliotheksverband zielen mit dem Projekt [...] auf die Schaffung eines zentralen und unabhängigen, deutschsprachigen Informationsportals im Internet. Mit Hilfe dieser neuartigen Informationsquelle können alle Bürger Wissen und Informationen einfach und gezielt auffinden.“ (Deutsche Internetbibliothek 2002)

Ziel ist der Aufbau eines Informationsportals mit selektierten Internet-Quellen und einem Email-basierten Auskunftsdienst: *„Die ‚Deutsche Internetbibliothek‘ wird das Portal mit den Top-Links des Internets, von Bibliothekarinnen und Bibliothekaren ausgewählt und präsentiert.“* (Bertelsmann Stiftung 2002)

Laut der bereits weiter oben erwähnten Ausschreibung vom Februar 2002 sollen einzelne Stadtbibliotheken gemeinschaftlich im Rahmen eines Kooperationsverbundes 18 Themenbereiche²¹ (Oberthema) erschließen. Die ein Oberthema betreuende Öffentliche Bibliothek soll ein Netzwerk von je 3 bis 4 Bibliotheken leiten, in denen mindestens 1 Bibliothekar ein Themengebiet (Unterthema) betreut. Somit sieht das Konzept mindestens 72 bis 90 Teilnehmerbibliotheken und ebenso viele Themen vor.

Voraussetzung für die am Projekt teilnehmenden Bibliotheken ist (nach Angaben der Projektausschreibung) ihre Beteiligung mit hauptamtlichem Personal an der Erschließung von Internet-Quellen (ca. 4 Stunden pro Woche) sowie ihre Bereitschaft zur Mitarbeit am Email-Auskunftsdienst (ca. 2 Stunden pro Woche).

Gegenwärtig nehmen am Projekt insgesamt *„[...] 65 deutsche Bibliotheken aller Größenklassen und aus fast allen Bundesländern teil. Dazu gehören neben Großstadtbibliotheken wie der Zentral- und Landesbibliothek Berlin, der Stadtbibliothek Bremen oder der Stadtbibliothek Duisburg auch mittelgroße und*

²¹ vgl. hierzu eine Übersicht der Bertelsmann/DBV-Oberthemen: <http://www.bertelsmann-stiftung.de/documents/ACF2tThEM.pdf> (Zugriff: 11.09.2002)

kleine Häuser wie Göppingen, Neubrandenburg, Glauchau oder Freiberg.“ (Bertelsmann Stiftung 2002) Laut Bertelsmann Stiftung (2002) werden nur die teilnehmenden Bibliotheken des Projekts dessen Mehrwerte nutzen können: *„[...] den direkten Zugriff auf die Internetbibliothek via elektronischem Bibliothekskatalog und die Möglichkeit, die Daten via Download vielseitig weiterverwenden zu können.“* Für alle anderen Interessierten besteht nach Angaben der Bertelsmann Stiftung jedoch der freie Zugriff auf das Portal im WWW.

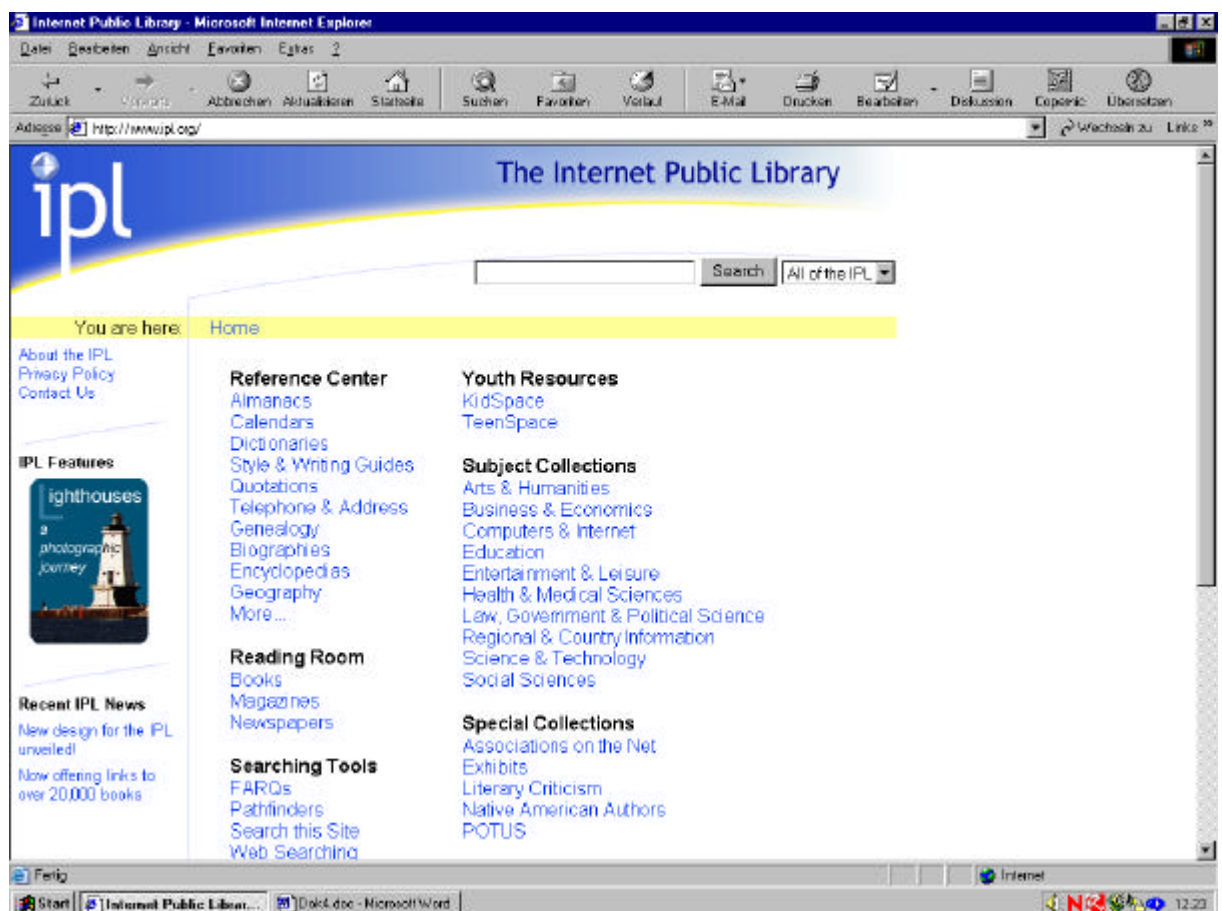
Die Projektfinanzierung von 2002 bis Ende 2004 wird von der Bertelsmann Stiftung und vom DBV übernommen, ebenso erhalten alle beteiligten Projektbibliotheken einen Hardware-Zuschuß in Höhe von 760 EUR, wobei die Personalkosten von den jeweiligen Bibliotheken getragen werden.

Die Realisierung der Webseite, deren Portalstart für Dezember 2002 geplant ist, erfolgt durch ‚Sisis Informationssysteme‘, die Erfassung der Links erfolgt durch die 65 teilnehmenden Bibliotheken selbst. Nach Projektende, ab 2005, übernimmt der DBV das Informationsportal: *„Sowohl die Einspeisung von Internet-Quellen als auch der E-Mail-Auskunftsdienst sollen aber über diesen Zeitraum hinaus fortgeführt und weiterentwickelt werden. Die Überführung in einen Dauerbetrieb wird durch den DBV gesichert.“* (Deutsche Internetbibliothek 2002)

3.3.4. Internet Public Library

Nicht nur traditionelle Bibliotheken bieten eine virtuelle Auskunft an, sondern auch Internetbibliotheken (vgl. Philip 1997). Als Beispiel einer bereits existierenden Internetbibliothek sei hier die Internet Public Library (IPL), USA genannt: Die Internet Public Library, welche auf freiwilliger Zusammenarbeit von Bibliothekaren basiert, besteht seit 1995 als „[...] erste ‚Öffentliche Bibliothek‘ im Netz“ (Lüdtke 2001, S. 545) und wird von der Universität Michigan School of Information gepflegt. Ihr Selbstverständnis wird in der Fachliteratur wie folgt beschrieben: „Sie sieht sich als eine ‚entiretly virtual operation‘, also ohne Anbindung an eine existierende Bibliothek oder einen Bibliotheksverbund. [...] Neben einer umfangreichen, sorgfältig ausgewählten und gut strukturierten Sammlung von über 34 000 Internet-Quellen [...] untereinander sinnvoll verlinkt und in den thematischen Haupt- und Untergruppen einzeln recherchierbar, offeriert die IPL einen virtuellen Bibliotheksraum [...].“ (Lüdtke 2001, S. 545 f)

Abbildung 4. Homepage der Internet Public Library²²



²² <http://www.ipl.org> (Zugriff: 11.09.2002)

Über die Zugriffszahlen schreibt Brenda Philip (1997), daß basierend auf Schätzungen der IPL bereits 2,4 Millionen Menschen seit Beginn im Jahr 1995 und 1997 die Internet-Seite der IPL besucht haben – die Besucher kommen von 119 unterschiedlichen Ländern, wobei nach Schätzungen 88,5 % aus den USA stammen.

Zum ‚digital reference service‘ der IPL gehören zwei unterschiedliche Online-Formulare: Zusätzlich zum standardmäßigen Ask-A-Question-Online-Formular²³ gibt es ein Online-Formular für Kinder²⁴. Laut der bereits weiter oben zitierten Helga Lüdtkke (2001) wird hierbei neben Name, Email-Adresse, Wohnort und Dringlichkeit der Antwort auch das Sachgebiet erfragt.

Die von der Internet Public Library verwendete Software namens QRC (Quirk) wurde eigens von dem Systemadministrator der IPL, Michael McClennen, entwickelt:

„We wanted a system that patrons could interact with via both Web forms and e-mail, and one that our volunteer librarians could access from anywhere in the world without needing special software. [...] We also wanted a system that would archive answered questions, both so that we could re-use our work and so that we could extract quantitative and qualitative data with which to refine our reference process. [...] We are continuing to develop QRC into a product that librarians everywhere can install and use to extend their existing services into the digital realm, and to develop new services that take advantage of the power of the unique medium of the global network.“ (Lagace/McClennen 1998)

Ihren Erfolg erzielt die Bibliothek nicht nur mit enormen Zugriffszahlen auf die Seiten der IPL, sondern mitunter durch *„[...] großes Ansehen als ein Clearinghouse, das Quellen mit Qualität anbietet.“* (Ulrich 2002, S. 238)

²³ www.ipl.org/ref/QUE/RefFormQRC.html (Zugriff: 11.09.2002)

²⁴ www.ipl.org/youth/reform.html (Zugriff: 11.09.2002)

3.3.5. Bibliofoon

Das Bibliofoon in den Niederlanden, welches seit 1987 existiert, stellt eine Art bibliothekarisches Call-Center dar. Es handelt sich dabei um einen telefonischen Informationsservice, welcher für die ganzen Niederlande unter einer Servicenummer erreichbar ist. Seit 1997 wird das Bibliofoon zusätzlich über das Internet angeboten, so daß nun auch Anfragen per Email gestellt werden können. Das Bibliofoon ist eine *„[...] Informationsdienstleistung im Bereich des öffentlichen Bibliothekswesens der Niederlande, die telefonisch und per E-Mail in Anspruch genommen werden kann.“* (Dickhaus 2000, S. 40) Organisiert wird das Bibliofoon durch einzelne Bibliothekszentralen der niederländischen Provinzen, welche für die Betreuung der örtlichen öffentlichen Bibliotheken zuständig sind. (vgl. Dickhaus 2000)

Um die eingehenden Anfragen erfassen zu können, führt das Bibliofoon eine Jahresstatistik, *„[...] in der die Anzahl der Anrufversuche und der entgegengenommenen Anrufe für alle zwölf Provinzen getrennt und zusammen erfasst wird.“* (Dickhaus 2000, S. 41) Um die jeweils häufigste Tagesnutzung des Bibliofoons feststellen zu können, werden zusätzlich zur Jahresstatistik Diagramme erstellt, aus denen etwaige Spitzenzeiten des Tages erkennbar sind. Den Grund dafür, daß im Jahr 2000 nur ca. 20 Emails pro Woche eintrafen sieht die bereits weiter oben zitierte Claudia Dickhaus (2000) vor allem darin, daß die Dienstleistung per Email über das Internet mit dem Bibliofoon in Kontakt zu treten im Vergleich zum telefonischen Service, der bereits seit 1987 existiert, noch nicht bekannt genug ist.

Obwohl sich das Bibliofoon in den Niederlanden seit über fünfzehn Jahren bewährt hat, wurde der Auskunftsservice Ende des Jahres 2001 ohne Angaben des Urhebers eingestellt. Gründe, die zur Einstellung des Bibliofoons geführt haben, sind nicht bekannt.

3.3.6. Collaborative Digital Reference Service

Der Collaborative Digital Reference Service (CDRS) gilt als *„[...] institutionalisierter Versuch, möglichst viele internationale Bibliotheken vertraglich zusammenzubringen, um zu ermöglichen, Auskunftsfagen innerhalb von 48 Stunden zu beantworten.“* (Ulrich 2002, S. 239) Die Idee, welche hinter CDRS steht, ist es, ein Netz von internationalen Bibliotheken aufzubauen, welche bereit sind, Fragen, die an das System gestellt werden mit den ihnen zur Verfügung stehenden Ressourcen zu beantworten.

Ziel dieses Auskunftsnetzwerks mit internationalen Kooperationspartnern ist es, diese Dienstleistung 24 Stunden am Tag, zu sieben Tagen in der Woche anzubieten²⁵. Dies gelingt nach Ansicht des CDRS am besten in Kooperation mit möglichst verschiedenen Bibliotheken. Wenn als Kooperationspartner zusätzlich auch internationale Bibliotheken am Projekt teilnehmen, d.h. wenn sich z.B. Bibliotheken aus verschiedenen Zeitzonen zusammenschließen, ist eine angestrebte Auskunftserteilung rund um die Uhr theoretisch machbar. Damit sind die Arbeits- bzw. Nachtschichten unter den teilnehmenden Ländern leichter zu besetzen: *„[...] denn irgendwo auf der Welt ist immer eine Bibliothek offen, wo man bereit ist, zu recherchieren und Fragen zu beantworten.“* (Ulrich 2002, S. 239)

Die Entwicklung von CDRS wurde in drei Phasen vollzogen: Mit einer ersten Testphase der Entwicklung von CDRS wurde im Frühjahr 2000 begonnen. Partner hierbei war beispielsweise die Library of Congress mit neun weiteren Bibliotheken. Um möglichst viele Bibliotheken als Projektteilnehmer gewinnen zu können, wurde u.a. in Mailinglisten auf das Projekt hingewiesen. Bereits im Juli 2000 begann die zweite Phase mit insgesamt 16 teilnehmenden Bibliotheken. *„Die dritte Phase fing am 17. September 2000 an und dauerte bis Ende Januar 2001. Während dieser Phase nahmen 44 Bibliotheken am Projekt teil (darunter auch die Zentral- und Landesbibliothek Berlin).“* (Ulrich 2002, S. 239) Die Zentral- und Landesbibliothek (ZLB) Berlin ist bisher die einzige Bibliothek in Deutschland, die am CDRS-Projekt mitarbeitet.

²⁵ Auch in diesem Zusammenhang spricht man von sogenannten „24/7“-Diensten.

Die Arbeit von CDRS wird über eine Datenbank gesteuert. In dieser Datenbank werden alle Fragen und Antworten, die jemals gestellt und beantwortet wurden, archiviert. Bevor eine Bibliothek eine Frage beantworten kann, muß sie ein Profil in der Datenbank hinterlegt haben. Dieses Profil enthält u.a. die Email-Adresse der Bibliothek und Tage, an denen die Bibliothek wegen eventuellen Schließungszeiten nicht zur Beantwortung von Fragen zur Verfügung stehen kann.

Zur Inanspruchnahme des Dienstes schreibt Ulrich (2002), daß mittlerweile mehr als 3000 Fragen an CDRS geschickt wurden, wobei die Anzahl der Anfragen nach Gedichten und biographischen und bibliographischen Informationen überwiegt.

Der große Erfolg von CDRS läßt sich einerseits daran erkennen, daß immer mehr Bibliotheken am Projekt teilnehmen: *„Die Anzahl der beteiligten Bibliotheken erhöht sich ständig.“* (Ulrich 2002, S. 240). Auf der anderen Seite werden an CDRS auch immer mehr Fragen gestellt: *„[...] ist eine deutliche Steigerung der Anzahl der gestellten Fragen zu bemerken.“* (Ulrich 2002, S. 242). So waren bereits im Januar 2002 206 Institutionen weltweit am Projekt beteiligt, wobei eine besondere Bedeutung des Projekts für die Library of Congress zu erkennen ist: Die Library of Congress allein beteiligt sich mit 19 Abteilungen aus ihrem Haus. Obwohl sich der überwiegende Teil der beteiligten Bibliotheken auf wissenschaftliche Bibliotheken beläuft, sind auch 39 Öffentliche Bibliotheken unter den Teilnehmern, was eine qualifizierte Beantwortung der gestellten Fragen zusätzlich unterstreicht. (vgl. Ulrich 2002)

4. Profil der Universitätsbibliothek Tübingen

4.1. Allgemeines

Die Universitätsbibliothek Tübingen, welche im Zusammenhang mit der Gründung ihrer Hochschule im Jahre 1477 entstanden ist, gehört neben den Universitäten Freiburg i.Br. und Heidelberg zu den ältesten und größten Bibliotheken in Deutschland (vgl. Köttelwesch 1980, S.119). Ihr Bestand erstreckt sich über mehr als **drei Millionen Medieneinheiten** (gerundeter Stand 1999: 3.200.000 Medieneinheiten), davon sind rund 9000 Titel laufend gehaltene Zeitschriften aus allen Wissensgebieten (vgl. UB Tübingen 2002).

Dabei liegt der jährliche Bestandszuwachs nach Angaben der UB Tübingen bei etwa 60.000 Medieneinheiten, wobei laufend etwa 15 % des jährlichen Buchzuwachses ausgesondert werden müssen, u.a. aus Platzmangel. (vgl. Pfeil 2001) Beschäftigt sind an der Zentralbibliothek der UB Tübingen derzeit rund 150 Personen. (Stand 2002)

4.2. Benutzung

Im 4. Quartal 2001 zählte der Landkreis Tübingen insgesamt 82.444 Einwohner (vgl. Regionaldaten 2002). Davon sind rund 43.817 Einwohner (= 53,2 %) Angehörige der Altersgruppe von 15 bis unter 45 Jahren (vgl. Regionaldaten 2002a), was u.a. vom Alter her betrachtet eine Hauptnutzergruppe der UB ausmacht, da auch die überwiegenden Studenten in diese Altersgruppe fallen.

Die UB Tübingen hat 29.700 eingeschriebene aktive Entleiher (Stand Januar 2002), jährlich 800.000 Entleihungen vor Ort (ohne Verlängerung) – bei 292 Öffnungstagen pro Jahr und 62 Öffnungstagen pro Woche (vgl. UB Tübingen 2002).

Da in der UB Tübingen die größte Anzahl der Bücher in geschlossenen Magazinen untergebracht ist, haben die Benutzer nicht zu allen Büchern freien Zugang. Diese Situation wird sich allerdings mit dem bevorstehenden Bezug des Erweiterungsbaus ändern²⁶.

Momentan beträgt der bisher für die Benutzer frei zugängliche Bestand der UB etwa 12 % des Gesamtbestandes. Dieser frei zugängliche Bestand ist auf verschiedene Standorte verteilt:

- **Lehrbuchsammlung**
- **Freihandmagazin**
- **Allgemeiner Lesesaal**
- **Historischer Lesesaal**
- **Zeitschriftenlesesaal**
- **Bibliographiensaal**
- **Bereichsbibliothek Naturwissenschaften „Auf der Morgenstelle“**

Da es sich bei den Lesesälen zum Teil um Präsenzbestände handelt, sind nicht automatisch alle frei zugänglichen Bücher für die Benutzer ausleihbar²⁷. Nur in der Lehrbuchsammlung mit direkt angeschlossenem Freihandmagazin sowie in der Bereichsbibliothek Naturwissenschaften „Auf der Morgenstelle“ kann man Bücher direkt vom Regal entnehmen und sofort ausleihen. (vgl. UB Tübingen 2002a)

Wird vom Benutzer ein Buch aus dem geschlossenen Magazin bestellt, so wird ihm vom Ausleihsystem der frühestmögliche Zeitpunkt für die Abholung mitgeteilt. Die UB selbst weist darauf hin, daß diese Wartezeit (aufgrund einer schwierigen Magazinsituation) sehr unterschiedlich ist und sich zwischen einem halben Tag und zwei Tagen bewegt. Die **Grundleihfrist** beträgt in der UB Tübingen wie in den meisten Bibliotheken vier Wochen – sie ist die **garantierte Leihfrist**.

²⁶ Auf die wichtigsten Veränderungen, die der Bezug des Erweiterungsbaus für die UB Tübingen mit sich bringt, wird im Kapitel 4.6. näher eingegangen.

²⁷ Es gibt jedoch auch Sonderregelungen wie z.B. Ausleihe über Nacht oder über das Wochenende - darauf soll hier allerdings nicht weiter eingegangen werden.

An der UB Tübingen wird den Benutzern jedoch eine Besonderheit angeboten: Eine sogenannte **Zusatzleihfrist** hat für das entliehen Medium eine automatische Verlängerung von bis zu drei Monaten nach Ablauf der Grundleihfrist zur Folge. Wird das entlehene Medium jedoch innerhalb dieser 3-monatigen Zusatzleihfrist von einem Benutzer bestellt, so muß es unverzüglich zurückgebracht werden. Von der Zusatzleihfrist ausgeschlossen sind Bücher aus der Fernleihe sowie jene Bestände, die einer Sonderregelung unterworfen sind. (vgl. UB Tübingen 2002a)

4.3. Gebäude

Die gesamte UB ist mit ihren Beständen, Benutzungseinrichtungen und Verwaltungsflächen auf mehrere Gebäude verteilt:

Das **Hauptgebäude** mit dem Allgemeinen Lesesaal sowie der **Bonatzbau** mit dem Historischen Lesesaal sind direkt miteinander verbunden.

Die **Alte Waschhalle**, in welcher der Zeitschriftenlesesaal untergebracht ist, befindet sich hinter dem Hauptgebäude und ist über einen Fußweg in wenigen Minuten zu erreichen.

Die **Bereichsbibliothek Naturwissenschaften** liegt mit dem Bus etwa 10 Minuten vom Hauptgebäude entfernt auf dem naturwissenschaftlichen Campus „Auf der Morgenstelle“.

Im südlichen Stadtgebiet Tübingen-Derendingen wird momentan noch eine **Lagerhalle** als Ausweichmagazin für ältere Bestände genutzt.²⁸

Auf den **Erweiterungsbau** der UB, welcher im September 2002 öffnet, wird im Kapitel 4.6. näher eingegangen.

²⁸ Diese Lagerhalle wird mit dem Bezug des Erweiterungsbaus nicht mehr bestehen, ihre Bestände werden derzeit in das Gebäude der UB überführt.

4.4. Aufgaben

Die UB nimmt als zentrale Präsenz-, Ausleih- und Archivbibliothek der Universität Tübingen wichtige Aufgaben wahr: So versorgt die UB nicht nur (Gast-) Studenten, (Gast-) Professoren, wissenschaftliche Mitarbeiter, Assistenten, Dozenten, sonstige wissenschaftlich interessierte Personen etc. mit wissenschaftlich relevanter Literatur und Information – sondern sie koordiniert das Tübinger ‚zweischichtige‘ Bibliothekssystem mit über 80 unterschiedlich großen Instituts-, Seminar-, Fakultäts- und Klinikbibliotheken. (vgl. UB Tübingen 2002)

Beim sogenannten **zweischichtigen Bibliothekssystem**²⁹ sind die einzelnen Instituts-, Seminar- und Fakultätsbibliotheken von der zentralen Universitätsbibliothek unabhängig. Sie werden nicht vom Direktor der UB geleitet, sondern sie besitzen einen eigenen Etat und eigenes Personal. Der Vorteil dieses zweischichtigen Bibliothekssystems liegt u.a. darin, daß neben Universitätsbibliotheken mit ausleihbaren Beständen einzelne Instituts-, Seminar-, Fakultäts- und Fachbereichsbibliotheken existieren, welche sich gegenseitig ergänzen. Diese Form der Zweigleisigkeit kann im Zusammenhang mit unbefriedigenden oder gar fehlenden Absprachen bei der Buchauswahl bzw. beim Buchkauf sowie den oftmals nicht in Form eines Zentralkataloges nachgewiesenen bibliographischen Beständen jedoch auch als Nachteil gesehen werden.

Im Gegensatz dazu stehen beim **sogenannten einschichtigen Bibliothekssystem**³⁰ alle Mitarbeiter unter der Leitung eines Bibliotheksdirektors. Bei diesem Typus gibt es somit keine selbständigen Instituts- und Seminarbibliotheken.

²⁹ Weitere Beispiele für zweischichtige Bibliothekssysteme sind in Baden-Württemberg u.a. die UB Karlsruhe und die UB Heidelberg; deutschlandweit u.a. die Universitäts- und Landesbibliothek Münster sowie die Universitäts- und Stadtbibliothek Köln.

³⁰ Ein bekanntes Beispiel für ein einschichtiges Bibliothekssystem ist die Bibliothek der Universität Konstanz.

4.5. Sammelauftrag

Der Sammelauftrag der UB orientiert sich in erster Linie am örtlichen Bedarf der geistes-, sozial- und naturwissenschaftlichen Fächer sowie der Medizin.

Im Rahmen des Sondersammelgebietplanes der Deutschen Forschungsgemeinschaft (DFG) für die überregionale Literaturversorgung wurden der UB Tübingen folgende **Sondersammelgebiete** (SSG) zugewiesen:

Tabelle 1. Übersicht über die SSG der UB Tübingen

SSG 0	Allgemeine und Vergleichende Religionswissenschaft
SSG 1	Theologie
SSG 6, 22	Alter Orient
SSG 6, 24	Südasien

Nicht direkt als Sondersammelgebiet, sondern eher als sogenannter **Sondersammelschwerpunkt** (SSP) wird das Fachgebiet Kriminologie von der UB Tübingen in Zusammenarbeit mit dem Institut für Kriminologie und Kriminalistik betreut.

Bis zum Jahr 1998 beherbergte die UB Tübingen auch das Sondersammelgebiet ‚Vorderer Orient/Nordafrika‘ (SSG 6,23), welches jedoch in der Zwischenzeit an die UB Halle abgegeben und nun von dort betreut wird. Alle Bücher und Zeitschriften, die bis zum Zeitpunkt der Abgabe von der UB Tübingen erworben worden sind, blieben jedoch in Tübingen und wurden nicht an die UB Halle abgegeben (vgl. UB Tübingen 2002b).

4.6. Erweiterungsbau

4.6.1. Allgemeines

Seit etlichen Jahren bemühte sich die Leitung der UB Tübingen darum, die Stellflächen ihrer Zentralbibliothek zu erweitern. Hinderlich hierbei waren jedoch der Mittelbedarf und die Finanzen. Als eine Art Übergangslösung wurde im Tübinger Stadtteil Derendingen eine alte Lagerhalle gemietet, welche als Ausweichmagazin für über 1 Million Bände diente.

Im November 1996 wurde die Baumaßnahme „**Freihanderweiterung**“ der UB Tübingen vom Wissenschaftsrat bewilligt. In diesem Zusammenhang gab es u.a. eine Erklärung des Ministerpräsidenten Erwin Teufel, „[...] daß die Finanzierung (ca. 40 Mio. DM) gesichert sei.“ (Stutte 2002, S. 1)

Die erste Pfahlbohrung für den Erweiterungsbau der UB fand am 25.01.1999 statt und stellte den feierlichen offiziellen Baubeginn des Ammerbaus³¹ dar.

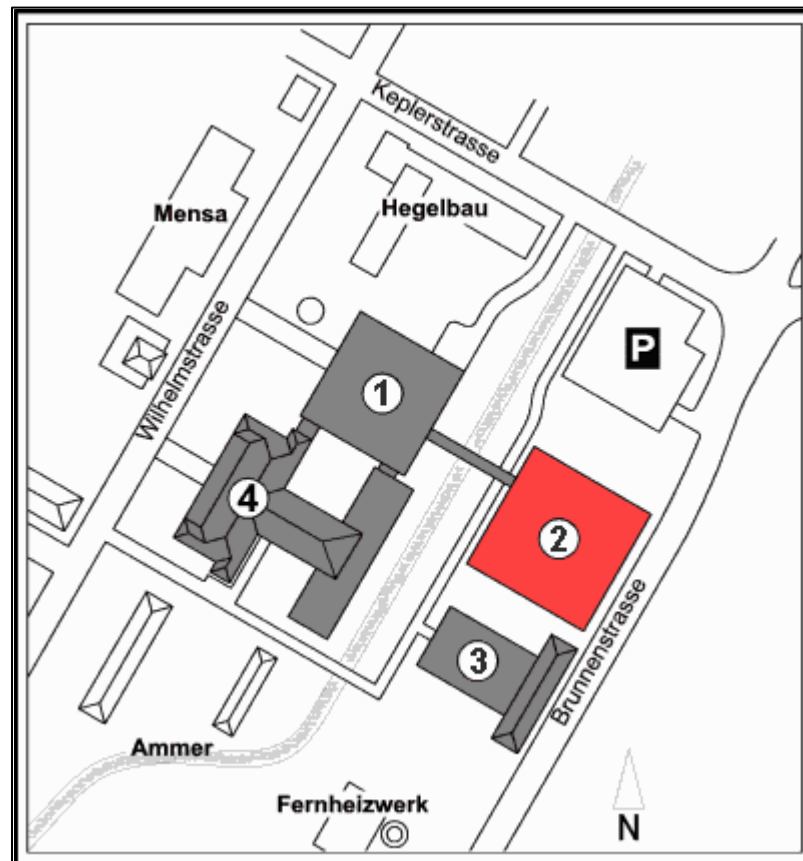
Im Oktober 2001 wurde mit dem Bücherumzug begonnen. In diesem Zusammenhang wurde auch das Freihandmagazin unterhalb der Lehrbuchsammlung geräumt, um den Bestand in den Erweiterungsbau zu integrieren. Anfang Mai 2002 wurde nach 22 Jahren schließlich das Ausweichmagazin im Stadtteil Derendingen geschlossen. (vgl. Stutte 2002, S. 3)

4.6.2. Gebäude

Der **Erweiterungsbau** der UB Tübingen, ein insgesamt sechsgeschossiger, in drei Gebäudefinger aufgeteilter Neubau, ist seit dem 19.09.2002 geöffnet und für die Benutzer zugänglich. Erreichbar ist die Eingangsebene des Ammerbaus (Ebene 3) vorläufig und ausschließlich über einen provisorischen Zugang durch den Bibliographensaal.

³¹ Ammerbau deshalb, weil der Fluß Ammer das Hauptgebäude sowie das Erweiterungsgebäude voneinander trennt. Am 26.04.2001 ist über der Ammer eine 40 m lange Verbindungsbrücke vom Hauptgebäude bis zum Erweiterungsbau eingehängt worden.

Abbildung 5. Lageplan Ammerbau



Quelle: UB Tübingen

Die Abbildung zeigt den **Lageplan des Ammerbaus**, wobei die Ziffer **1** für das Hauptgebäude, Ziffer **2** für den neuen Ammerbau, Ziffer **3** für die Alte Waschhalle und Ziffer **4** für den Bonatzbau steht.

In einem für die Benutzer ausliegenden Faltblatt der UB Tübingen (Stand September 2002) wird der Neubau folgendermaßen beschrieben: „Das Gebäude der UB ist ein Multifunktionsgebäude, das dem Publikum auf den Ebenen 3-5 und auf dem darüber liegenden Galerien Zugang zu umfangreichen Medienbeständen in Verbindung mit vielfältigen Lese- und Arbeitsmöglichkeiten bietet.“

4.6.3. Veränderungen

Da es mit dem Bezug des Erweiterungsbaus keinen Allgemeinen Lesesaal mehr wie bisher gibt, sind im Ammerbau „[...] *knapp zweihundert Arbeitstische mit Anschluß für den Laptop auf den Ebenen zwischen den Freihand-Regalen verteilt.*“ (Pfeil 2002, S. 19) Zusätzlich zu diesen Arbeits- und Lesebereichen gibt es im Ammerbau mehrere Einzel- und Gruppenarbeitsräume, sogenannte Carrels.

Zur Schließung des bisherigen Allgemeinen Lesesaals schrieb Ulrich Stolte im Schwäbischen Tagblatt vom 30.08.2002: *„Es ist ein wehmütiger Abschied. Die Atmosphäre des Lesesaals war unvergleichlich: Wie ein großes Kino, besetzt von Juristen mit ihren roten Gesetzordnern, von Medizinern mit ihren Karteikästen, eine Bühne für alle Arten intellektueller Eitelkeiten.“* (Stolte 2002, S. 21)

Allerdings sind die Bestände des bisherigen Allgemeinen Lesesaals und des Technischen Lesesaals mit etwa 39.000 Bänden, bestehend aus Nachschlagewerken, Textsammlungen, Einführungen und sonstiger grundlegender Literatur zu (fast) allen Fachgebieten jetzt im Ammerbau auffindbar. (vgl. UB Tübingen 2002c) *„Auch die Referenzbibliothek (Nachschlagewerke) aus dem bisherigen Lesesaal ist in den Ammerbau gewandert, ebenso die Zeitschriften. Eine Zeitungs-Lesecke ist noch im Entstehen.“* (Pfeil 2002, S. 19) Vor allem laufende Zeitschriften sowie gebundene Zeitschriften bestimmter Signaturgruppen liegen nun in der Auslage des Ammerbaus aus.

Ebenfalls in den Ammerbau gezogen ist die Reprostelle sowie die Werkstätten für Buchbinden und Restaurierung.

Der bisherige Allgemeine Lesesaal wird derzeit umgebaut zu einem Durchgangs- und Servicebereich *„[...] mit kammartigen Verbuchungs-Schaltern, Ausgabestelle für Bestellungen aus dem Magazin [...].“* (Pfeil 2001)

Der früher im Magazin unterhalb der Lehrbuchsammlung untergebrachte Freihandausleihbestand befindet sich jetzt auf Ebene 5 und auf den darüber liegenden Galerien. Blickt man zurück auf die bisherige, überwiegende

Magazinsituation der UB Tübingen, so bedeutet der Erweiterungsbau vor allem für die Bibliotheksbenutzer einen enormen Fortschritt:

„300.000 Bände sind nun in einer Freihandbibliothek den Nutzern direkt in den Regalen zugänglich und können sofort zur Ausleihe mitgenommen werden. Für diese häufig genutzten jüngeren Bücher aus dem Bestand entfallen damit Bestellung und Wartezeit. [...] Manche Ausleihe wird vielleicht schon dadurch überflüssig, daß man rasch feststellen kann, ob das Buch die Erwartungen überhaupt erfüllt.“ (Pfeil 2002, S. 19)

Für die Zukunft steht an der UB Tübingen bereits die nächste Aufgabe an: *„Weil der Kostenrahmen des Neubaus nicht ganz ausgeschöpft wurde, kann nun auch ein dringender Wunsch der Bibliotheksleitung noch erfüllt werden: Eine Verbindungsbrücke zwischen Ammerbau und Zeitschriften-Lesesaal im Alten Waschhaus nebenan ist in der Planung und soll Ende 2003 fertig sein.“* (Pfeil 2002, S. 19)

Da sich auch mit einem Neubau das Wachstum der Bücher nicht bremsen läßt rechnet man in Tübingen damit, daß bereits im Jahr 2010 der jetzt bezogene Ammerbau voll sein und der nächste Bauabschnitt, ein vierter Finger, notwendig werden wird. (vgl. Pfeil 2001)

5. Auskunfts- und Informationsarbeit der UB Tübingen

5.1. Funktion und Ziel des Auskunftsdienstes

An der UB Tübingen gibt es keine schriftlichen, konkret formulierten Ziele für den Auskunftsdienst. Nach einem Gespräch mit **Dipl.-Bibl. Insp. Karin Arnold** am 12.08.2002 in der UB Tübingen (Gespräch Arnold 2002) läßt sich jedoch zusammenfassend sagen, daß sich Funktion und Ziel des Auskunftsdienstes der UB Tübingen hauptsächlich auf folgende Punkte bezieht:

- **mündliche und schriftliche Auskunft**
- **Fernleihannahme**
- **Informationsblätter der Allgemeinen Auskunft und Fachauskunft**

Ergänzend dazu gibt es auf der Homepage der UB unter der Seite des Informationszentrums (BS)³² eine Art Hilfestellung für die Benutzer, in welcher einzelne Aufgaben des Informationszentrums zusammenfassend genannt werden:

- **Fragen zur Benutzung der Geräte von OLAF und dem EDV-Katalog**
- **Inhaltliche Fragen zum EDV-Katalog**
- **Fragen zur Handhabung der CD-ROMs**
- **Fragen zum alten Alphabetischen Katalog und zum alten Eppelsheimer Sachkatalog**
- **Fragen nach weiteren Informationsmitteln und –möglichkeiten zu einem Thema**
-

Grundsätzlich wird im Auskunftsdienst der UB Tübingen eine Doppelbesetzung angestrebt. Ziel des Auskunftsdienstes der UB Tübingen ist **Hilfe zur Selbsthilfe** bei der Benutzung der Bibliothek: *„Es soll seitens der Bibliothekare durch Hinweise gezeigt werden, wie es geht – die Benutzer sollen durch Hilfe zur Selbsthilfe dazu befähigt werden, die Bibliothek selbst zu benutzen.“* (Gespräch Arnold 2002)

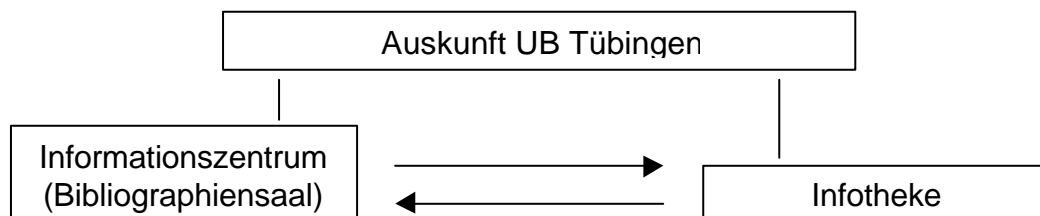
³² www.uni-tuebingen.de/ub/info/inz.htm (Zugriff: 12.08.2002)

5.2. Momentane Auskunftssituation

Die momentane Auskunftssituation der UB Tübingen ist wie folgt organisiert:

Bei der Auskunft gibt es eine Teilung in zwei Auskunftsstellen, welche jedoch organisatorisch zusammengehören. Hierbei handelt es sich zum einen um die Zentrale Information des **Informationszentrums** (Bibliographiensaal), zum anderen um die **Infotheke**.³³

Abbildung 6. Organisation der Auskunft in der UB Tübingen



Durch die Abbildung wird veranschaulicht, inwiefern die einzelnen Auskunftsstellen der UB miteinander im Zusammenhang stehen und einander organisatorisch zugeordnet sind.

Innerhalb der UB Tübingen selbst ist die Auskunftsabteilung bzw. Abteilung „*Information*“ eine neben den Abteilungen „*Buchtechnik*“, „*Benutzung*“, „*Dokumentenlieferung*“ sowie „*Handschriften und Rara*“ untergeordnete Abteilung des Bereichs „**Personal und Betrieb**“.³⁴

³³ Neben diesen beiden Hauptauskunftsstellen gibt es im Hauptgebäude der UB weitere Abteilungen, welche als Anlaufstellen für Benutzerfragen dienen. Hierbei handelt es sich z.B. um die Lesesaalauskunft im Allgemeinen Lesesaal sowie die Lesesaalauskunft im Historischen Lesesaal.

In der vorliegenden Arbeit wird jedoch schwerpunktmäßig auf die beiden Hauptauskunftsstellen Informationszentrum (BS) und Infotheke eingegangen.

³⁴ vgl. hierzu Organisationsplan der UB Tübingen

5.2.1. Informationszentrum (Bibliographiensaal)

Das **Informationszentrum** der UB befindet sich im 1. Stock des Hauptgebäudes, im sogenannten Bibliographiensaal (BS). Diese Lage ist für das Informationszentrum insofern günstig, da der Bibliographiensaal (wie der Name schon sagt) jegliche Art von Bibliographien, Nachschlagewerken, Adressbücher etc. enthält und die Bibliothekare z.B. bei bibliographischen Benutzeranfragen keine großen Wege zu den Auskunfts- und Informationsmitteln zurücklegen müssen. Zum Aufgabengebiet der Mitarbeiter des BS gehören u.a. die Gestaltung des Dienstplanes, die Erstellung der Pläne für das Infothekenteam, die Erstellung des Jahresberichts der Abteilung, die Bestandspflege des BS, die Fernleihannahme mit dem Bibliographieren der Fernleihscheine sowie Auskunft und Beratung der Benutzer. Das Informationszentrum wird vom Stammpersonal des BS betreut, welches aus fünf Mitarbeitern (4 Diplom-Bibliothekare und ein Bibliotheksassistent) besteht. Die Auskunft im Informationszentrum ist von 10:00 Uhr bis 16:30 Uhr besetzt.

5.2.2. Infotheke

Abbildung 7. Auskunftsplatz der Infotheke an der UB Tübingen



Die **Infotheke** befindet sich wie das Informationszentrum ebenfalls im 1. Stock des Hauptgebäudes der UB. Durch die zentrale Lage der Infotheke direkt neben der Treppe soll sie dem Benutzer als Anlaufstelle für jegliche Art von Fragen dienen.

Abbildung 8. Bearbeitung einer telefonischen Benutzeranfrage an der Infotheke der UB Tübingen



Das (feste) Team der Infotheke besteht aus Mitarbeitern des Informationszentrums (BS) sowie weiteren Mitarbeitern aus unterschiedlichen Abteilungen der UB, welche freiwillig stundenweise den Auskunftsdienst übernehmen. In einem bereits weiter oben erwähnten Gespräch mit Dip.-Bibl. Insp. Karin Arnold am 12.08.2002 in der UB Tübingen sagte Sie zur freiwilligen Mitarbeit im Auskunftsdienst: *„Es wurde ‚geboren‘, d.h. jeder, der gerne im Auskunftsdienst arbeiten wollte und noch in keiner anderen Benutzungsabteilung arbeitete, durfte mitarbeiten – es waren auch schon Fachreferenten daran beteiligt.“*

Der Vorteil dabei ist zum einen, den Mitarbeitern, die nicht in Benutzungsabteilungen arbeiten, eine Möglichkeit zu geben, mit dem Benutzer in Kontakt zu kommen. Zum anderen stellt diese stundenweise Mitarbeit für das Stammpersonal im Auskunftsdienst eine Entlastung dar, weil u.a. „[...] vom Wissen der Mitarbeiter aus anderen Abteilungen profitiert wird. So weiß z.B. ein Mitarbeiter aus der Titelaufnahme über den Geschäftsgang Bescheid.“ (Gespräch Arnold 2002)

An der Infotheke, welche von 9:00 Uhr bis 17:30 Uhr besetzt ist, arbeiten überwiegend Diplom-Bibliothekare und Bibliotheksassistenten. Für die Beantwortung der Benutzeranfragen steht den Mitarbeitern ein bibliographischer Handapparat mit Adressverzeichnissen, Nachschlagewerken etc. zur Verfügung.

Abbildung 9. Handapparat der Infotheke an der UB Tübingen



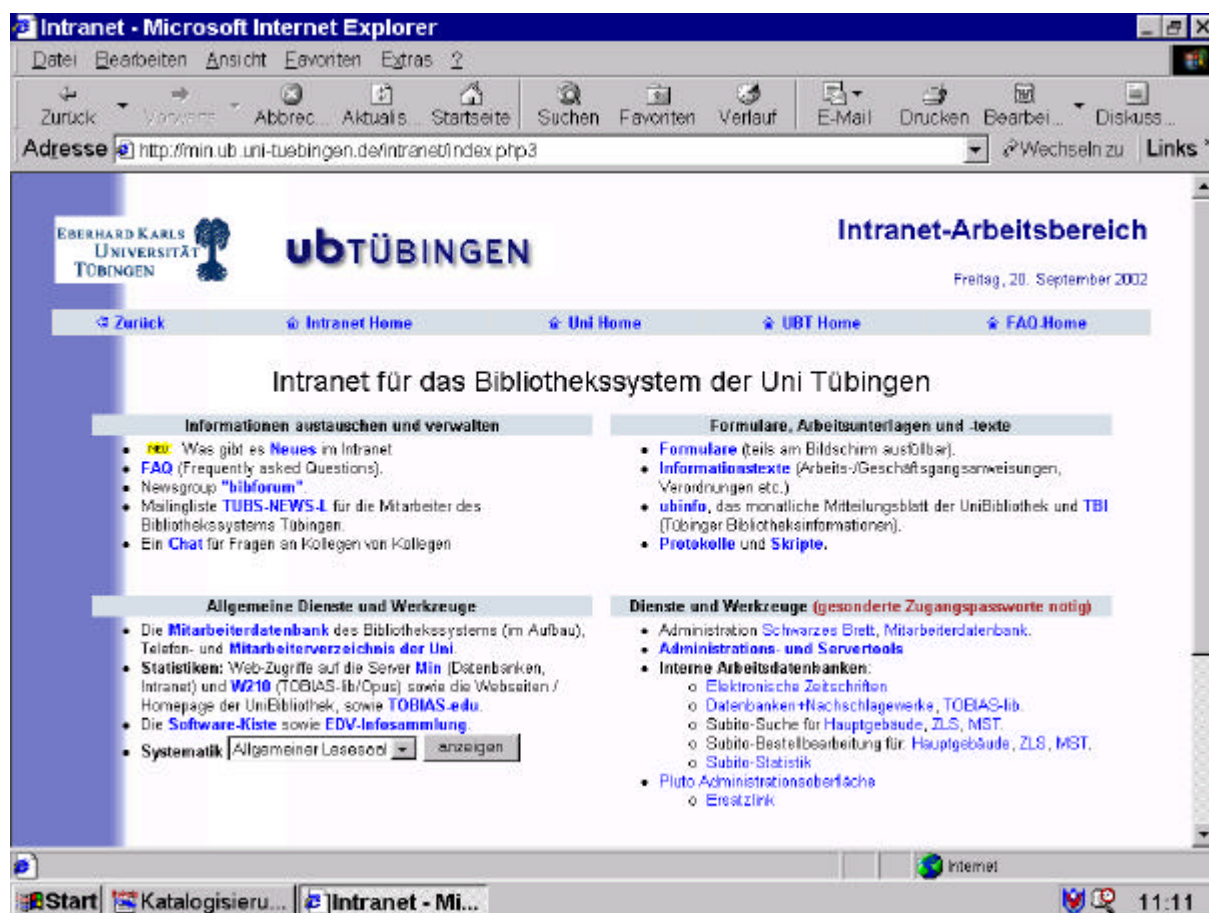
5.3. Interne Information und Kommunikation

Die **interne Information und Kommunikation** zwischen den Mitarbeitern in der Auskunft erfolgt in der UB Tübingen über eine Art elektronischen Umlauf, eine sogenannte **Email-Liste**. In Form einer Rundmail werden Informationen und Neuerungen an alle Infoteam-Mitarbeiter verbreitet. Nach dem bereits mehrfach erwähnten Gespräch mit Dipl.-Bibl. Insp. Karin Arnold (2002) wird ersichtlich, daß es sich bei diesen Informationen jedoch eher um kurzlebige Informationen handelt, „[...] *um allen Infoteam-Mitarbeitern Bescheid zu geben, wenn z.B. die Kopiergeräte kaputt sind oder die Bookmark-Liste geändert wurde.*“ Die Mitarbeiter der Auskunft sehen diesen elektronischen Umlauf bzw. die Email-Liste auch als eine Art der Schulung an. Regelmäßigen Schulungen werden für das Auskunftspersonal allerdings nicht angeboten. Vereinzelt werden jedoch je nach Bedarf Schulungen organisiert, z.B. wenn es sich um den Einsatz neuer Technologien bzw. einer damit verbundenen Umstellung der bisherigen Tätigkeiten handelt (Umstieg Windows NT, Internet-Explorer). Schulungen im kommunikativen Bereich gibt es nicht.

Als weitere Möglichkeit der internen Information und Kommunikation dient den Mitarbeitern im Auskunftsdienst ein traditioneller **Ordner**, in welchem wichtige Informationen wie z.B. Beflagung von Dienstgebäuden, Schließungszeiten, Ausstellungen im Haus, Hausreparaturen, neue Webseiten der Universität etc. festgehalten werden. Damit für das Auskunftspersonal jederzeit die Möglichkeit besteht, Zugang zu diesen Informationen zu bekommen, liegt der Informationsordner für die Mitarbeiter an der Infotheke aus.

Das **Intranet** bietet ebenfalls eine Grundlage für den internen Informations- und Kommunikationsaustausch. Es handelt sich dabei um ein Netzwerk, das innerhalb einer Organisation ähnliche Dienste zur Verfügung stellt wie das Internet außerhalb - es muß mit diesem aber nicht notwendigerweise verbunden sein. (vgl. Soethe 2001, S. 232)

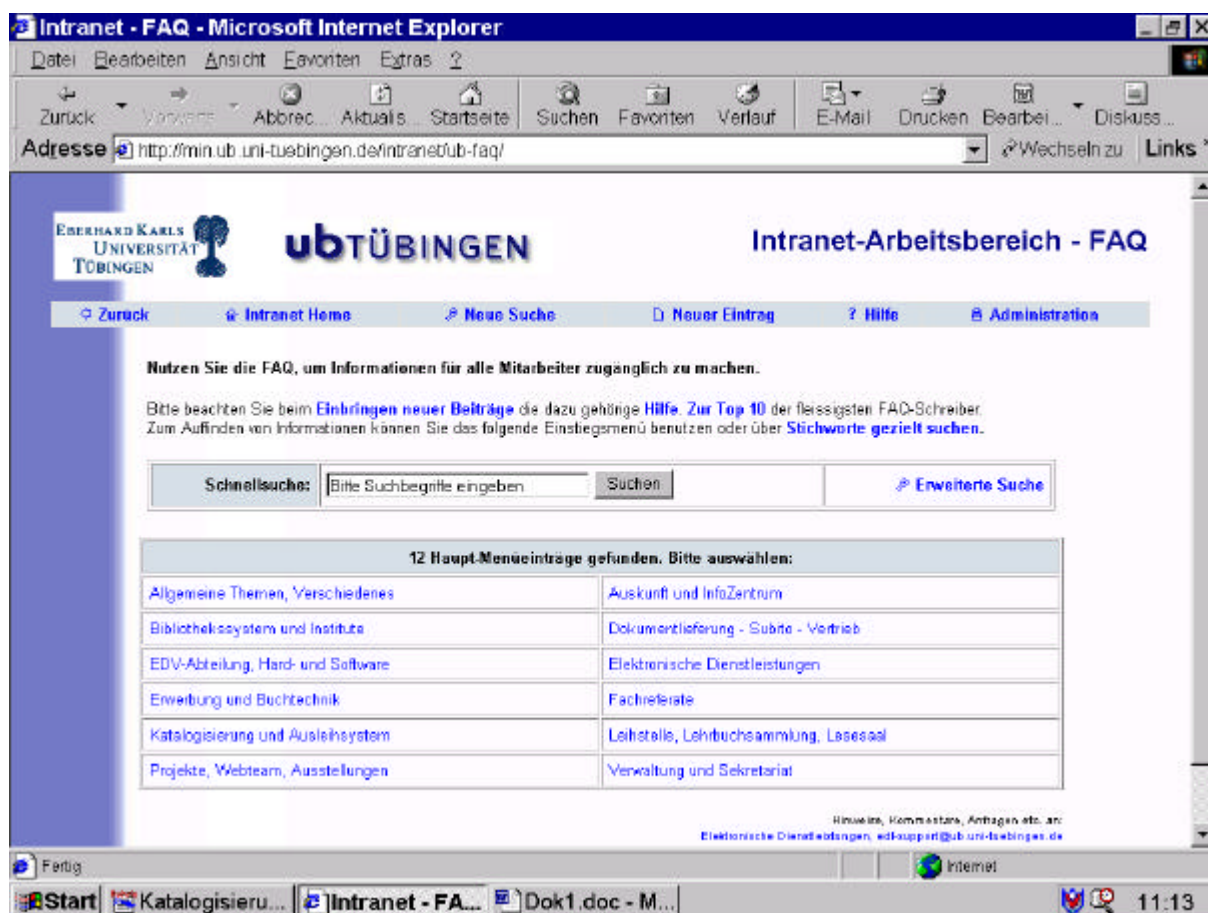
Abbildung 10. Intranet der UB Tübingen³⁵



Im Intranet der UB Tübingen gibt es unter dem Punkt „*Informationen austauschen und verwalten*“ u.a. eine Rubrik der **Frequently Asked Questions** (FAQ):

³⁵ <http://min.ub.uni-tuebingen.de/intranet/index.php3> (Zugriff: 20.09.2002)

Abbildung 11. FAQ im Intranet der UB Tübingen³⁶



Um das mehrmalige Beantworten häufig gestellter bzw. immer wiederkehrender Fragen zu vermeiden, werden diese Fragen aus konkretem Anlaß heraus in der FAQ-Rubrik gesammelt und entsprechende Antworten zur Verfügung gestellt. Jeder Mitarbeiter oder jede Abteilung der UB Tübingen kann Informationen in diese FAQ-Rubrik sowie weitere Einträge ins Intranet einbringen.

Daß das Intranet von vielen Mitarbeitern mittlerweile als Standardwebseite am Computer eingestellt ist und stark genutzt wird kann mitunter daran liegen, daß z.B. Arbeitsunterlagen und Informationstexte direkt am Bildschirm gelesen sowie Formulare teils direkt am Bildschirm ausgefüllt werden können.

Ebenso wird im Intranet der UB die **Mailingliste TUBS-NEWS-L** für Mitarbeiter des Bibliothekssystems Tübingen sowie ein **Chat** für Fragen an Kollegen von Kollegen angeboten. Während der „von-Kollege-zu-Kollege“-Chat mit Fragen zu aktuellen Benutzeranfragen nach Angaben der UB bisher noch eher von einer

³⁶ <http://min.ub.uni-tuebingen.de/intranet/ub-faq/> (Zugriff: 20.09.2002)

verhältnismäßig kleinen Gruppe von Personen genutzt wird, dient die oben angesprochene Mailingliste zum automatischen Informationsaustausch für die Mitarbeiter im Bibliothekssystem der Uni Tübingen. Diese Mailingliste, bei der auch private Anfragen bzw. Angebote gerne willkommen sind, ist eine interne, geschlossene Liste und kann nur von Mitarbeitern des Bibliothekssystems der Uni abonniert bzw. gelesen werden.³⁷

Betrachtet man die angesprochenen Möglichkeiten der internen Information und Kommunikation, so lässt sich zwischen dem Auskunftspersonals ein fließender Kommunikationsaustausch erkennen: *„Es handelt sich hierbei um den Versuch, alle Mitarbeiter auf dem gleichen Level zu halten.“* (Gespräch Arnold 2002)

5.4. Auskunftsfragen

In diesem Kapitel sollen primär folgende Fragen geklärt werden:

„Auf welchen Wegen wenden sich Benutzer mit Auskunftsfragen an die UB Tübingen?“

„An welche Abteilungen der UB werden die Auskunftsfragen gestellt bzw. wohin wenden sich Benutzer mit ihren Fragen?“

und

„Von wem werden die Auskunftsfragen der Benutzer bearbeitet?“

Um einen Eindruck über die an die UB Tübingen gestellten Auskunftsfragen zu erhalten, wurde in Form eines Fragebogens eine **Mitarbeiterbefragung** durchgeführt. Dabei sollten die aus der Umfrage resultierenden Ergebnisse als Hintergrundinformation bzw. Grundlage für diese Arbeit dienen.

³⁷ Im Gegensatz dazu gibt es noch die öffentliche Mailingliste UBT-NEWS-L, welche auch externe Abonnenten hat.

Zusammen mit einem persönlichen Anschreiben wurde der jeweilige Fragebogen folgenden sieben (Benutzungs-) Abteilungen zur Beantwortung weitergeleitet:

- **Allgemeiner Lesesaal**
- **Historischer Lesesaal**
- **Infotheke**
- **Informationszentrum (BS)**
- **Lehrbuchsammlung**
- **Leihstelle**
- **Sekretariat**

Beantwortet wurde der Fragebogen von vier Abteilungen: Historischer Lesesaal, Lehrbuchsammlung, Informationszentrum (BS) und Infotheke. Somit beträgt der Rücklauf der Antworten insgesamt **57 %**.

Im Folgenden werden die Ergebnisse für jede einzelne der vier oben genannten Abteilungen zusammengefaßt.³⁸

5.4.1. Historischer Lesesaal

An die Abteilung des **Historischen Lesesaals** (inklusive der beiden Abteilungen „Handschriften“ und „Alte Drucke“) werden Auskunftsfragen mündlich, schriftlich und per Email gestellt. Dabei ist auffallend, daß die Auskunft per Email stark zunimmt.

Bei den Auskunftsfragen handelt es sich vorrangig um das Vorhandensein bestimmter Literatur in der Bibliothek.

Parallel zu den herkömmlichen Auskunftsmitteln wie z.B. Buch, CD-ROM etc. wird im Auskunftsdienst das Internet eingesetzt; zugunsten einer Internetrecherche würde auf traditionelle Auskunftsmittel verzichtet werden, wenn der gleiche Inhalt des Auskunftsmediums in Form einer Datenbank über das Internet abrufbar und die Suchmaske übersichtlich gestaltet wäre.

³⁸ Auch hier liegt der Schwerpunkt wieder auf den beiden „Hauptauskunftsstellen“ Informationszentrum (BS) und Infotheke.

Schriftliche Anfragen werden in Form einer Liste registriert bzw. protokolliert. Dabei wird festgehalten, ob ein Brief oder eine Email geschrieben wurde, ob unberechnete Kopien versendet wurden oder ob der Auftrag an die Reprostelle weitergegeben wurde. Ebenfalls festgehalten werden Bearbeiter, Datum der Ablage bzw. gegebenenfalls Datum der Weitergabe sowie eventuelle Bemerkungen. Nicht festgehalten wird der Zeitaufwand, der für die Beantwortung der jeweiligen Fragen anfällt.

Früher wurde nach Angaben der Abteilung eine sogenannte Betreffkartei geführt, in welcher unter Stichworten (z.B. „Stammbücher“) Quellen zu häufig gestellte Anfragen festgehalten wurden – also auch eine Art der bereits erwähnten FAQ. Diese Kartei wird heute allerdings nicht mehr weitergeführt.

5.4.2. Lehrbuchsammlung

An die Abteilung der **Lehrbuchsammlung** werden überwiegend mündliche Auskunftsfagen gestellt, sei es persönlich vor Ort oder über das Telefon.

Nach Angaben der Mitarbeiter dieser Abteilung beziehen sich die Anfragen u.a. darauf, wie die Öffnungszeiten sind, wann die erste bzw. nächste Mahnung kommt, wo bestimmte Bücher stehen bzw. zu finden sind, wie lange bestimmte Bücher ausgeliehen sind.

Der Einsatz von Internet und Intranet spielt in der Lehrbuchsammlung keine Rolle, da die meisten Fragen unter Zuhilfenahme des OPAC und des Ausleihsystems beantwortet werden können. Außerdem ist der Zeitaufwand zur Beantwortung einer Frage, welche an die Lehrbuchsammlung gestellt wird, in der Regel nur sehr gering. Wenn es die Zeit zuläßt wird versucht, auch längere Fragen und Probleme zu lösen. Kann man in der Lehrbuchsammlung einem Benutzer bei der Suche nach einem bestimmte Werk nicht helfen, wird er an die Infotheke verwiesen.

Die Auskunftsfagen, welche an die Lehrbuchsammlung gestellt werden, werden nicht protokolliert bzw. festgehalten.

5.4.3. Informationszentrum (BS)

Das bereits im Kapitel 4.2.1. beschriebene **Informationszentrum** (BS) gilt als eines der beiden Hauptauskunftsstellen der UB Tübingen. Daß das Informationszentrum als erste Anlaufstelle für die Benutzer dienen soll wird u.a. auf der Homepage der UB ersichtlich. Bereits auf der Eingangsseite der Homepage findet der Benutzer Telefonnummer und Email-Adresse des Informationszentrums.

Die Auskunftsfragen der Benutzer, welche *„[...] sehr unterschiedlich und vom Bedarf bzw. den Anforderungen der Benutzer abhängig sind [...]“* (Gespräch Arnold 2002), werden entweder persönlich vor Ort, telefonisch oder schriftlich per Brief, Fax und Email an das Informationszentrum herangetragen.

Nur schwer beschreiben läßt sich der Inhalt der gestellten Auskunftsfragen, da er von unterschiedlichsten Faktoren abhängig ist: *„[...] so ist z.B. der Informationsbedarf der Benutzer in der Zeit des bevorstehenden Umzugs in den Erweiterungsbau auf andere Themen ausgerichtet wie sonst. Es kommt auch darauf an, ob vorlesungsfreie Zeit ist, d.h. in den Semesterferien sehen die Anfragen wieder anders aus als während dem Semester.“* (Gespräch Arnold 2002)

Um einen Überblick darüber zu bekommen, wie häufig das Auskunftspersonal im Informationszentrum (BS) und an der Auskunftstheke in Anspruch genommen wird, wurde an der UB Tübingen die Inanspruchnahme des Auskunftspersonals im Zeitraum vom 22.04.2002 bis 26.04.2002 per Strichliste festgehalten.

Im Folgenden werden die daraus resultierenden Ergebnisse vorgestellt.³⁹

³⁹ Die UB Tübingen weist in diesem Zusammenhang darauf hin, daß die Ergebnisse nicht sehr repräsentativ sind, da die Daten aus keiner längeren Erhebung hervorgehen.

Tabelle 2. Inanspruchnahme des Auskunftspersonals im Informationszentrum (BS)

Informationszentrum (BS) <i>mündliche bzw. persönliche Anfragen</i>	327
Informationszentrum (BS) <i>telefonische Anfragen</i>	119

Tabelle 3. Inanspruchnahme des Auskunftspersonals an der Infotheke

Infotheke <i>mündliche bzw. persönliche Anfragen</i>	473 davon: 243 BS-Personal 230 Infotheken-Team
Infotheke <i>telefonische Anfragen</i>	12 davon: 9 BS-Personal 3 Infotheken-Team

Beim Informationszentrum wird über die eingegangenen schriftlichen Anfragen (per Brief, Email oder Fax) ein sogenanntes **Postbuch** geführt. Die im Postbuch geführten Daten dienen dem Informationszentrum (BS) u.a. als Grundlage bei der Erstellung des Jahresberichts.

Laut Jahresbericht 2001 vom Informationszentrum (BS) der UB Tübingen betrug die Anzahl der Zuschriften im Jahr 2001 insgesamt 928. Das sind 99 mehr Zuschriften als im Vorjahr und bedeutet eine Steigerung von 10,6 %.

Von diesen im Jahr 2001 eingegangenen 928 Zuschriften sind 663 Zuschriften (= 71,4 %) per Email und 68 Zuschriften (= 7,3 %) per Fax eingegangen.

Die Gesamtzahl der bestellten bzw. bearbeiteten Titel für diese 928 Zuschriften lag bei 1362, davon für

- **Anfragen (meist Katalogrecherchen) 956**
- **Aufträge aus dem Ausland 204**
- **Aufträge aus dem Inland 202**

Die Erledigungsart der Vorgänge sieht laut Jahresbericht 2001 wie folgt aus:

Tabelle 4. Erledigungsart der Vorgänge

Erledigungsart	Anzahl der Vorgänge	Darstellung in %
per Brief	54	5,8 %
per Fax	31	3,3 %
per Email	445	48 %
mit unberechneten Kopien	29	3,1 %
Kopien (über Reprostelle)	93	10 %
weitergeleitet (z.B. an andere Abteilungen)	271	29,2 %
urschriftlich zurückgeschickt	6	0,6 %

Zusätzlich wurden 50 Vorgänge per Dankeschreiben und telefonisch erledigt.

Die Anzahl der Vorgänge ist meist höher als die Zahl der eingegangenen Anfragen, weil manche Anfragen mehrfach erledigt werden, z.B. Zwischenbescheid, Kostenvoranschlag etc.

Zusätzlich zum bereits erwähnten Postbuch wird im Informationszentrum (BS) auch eine **Postablage** geführt. Hierbei handelt es sich um eine Art **Posteingangsordner**, in welchem die eingehenden schriftlichen Anfragen gesammelt und alphabetisch nach Benutzern abgeheftet werden.

Nach einer Durchsicht dieses Ordners am 12.08.2002 lassen sich u.a. folgende häufig wiederkehrende Stichworte bei Benutzeranfragen abgrenzen:

- **Anfragen zum Einbringen elektronischer Texte auf dem Server der UB**
- **Anfragen zur Literaturbeschaffung bzw. Literaturlisten**⁴⁰
- **Anfragen zu Aufsatzbestellungen (SUBITO)**
- **Anfragen zur Leihfrist**

⁴⁰ Grundsätzlich ist es in der UB Tübingen nicht üblich, daß Auskunftsbibliothekare Literaturzusammenstellungen in größerem Umfang für Studenten erbringen. Bei solchen Anfragen wird allgemein auf Bibliographien verwiesen, mit denen der Benutzer diese Arbeit selbst bewältigen kann.

- **Anfragen zu Nutzungsbedingungen als Gast**
- **Anfragen zum Vorhandensein bestimmter Literatur in der Bibliothek**
- **Anfragen zu genauem Titel bzw. Seitenzahlen eines Aufsatzes**
- **Anfragen zu Email-Adressen der Ansprechpartner**
- **Anfragen zur Nutzung der UB nach Exmatrikulation** (Veränderte Nutzungsbedingungen?)
- **Anfragen zum Kopien bestellen**
- **„Was hat Signatur ... zu bedeuten?“**
- **Anfragen zur Nutzung des Datenbankangebots der UB von außerhalb**
- **Anfragen zur Nutzung einzelner Seminare** (besondere Bedingungen?, allgemeiner Nutzungsausweis der UB ausreichend?)
- **Anfragen zur Verlängerung der Leihfrist** („Warum nicht online möglich?“)
- **Anfragen zum Entlastungsvermerk** („Wo ist er zu erhalten?“)
- **Anfragen zu Schulungen bzw. Führungen**
- **Anfragen zur Benutzung des Internet in der UB**
- **Anfragen zum Paßwort** (wenn vergessen)

Die Sucharbeit, die zur Beantwortung der einzelnen Anfragen nötig war, wird im Informationszentrum der UB nicht festgehalten: *„Der Zeitaufwand für die Dokumentation ist in vielen Fällen wesentlich höher als der Zeitaufwand der Beantwortung der Frage selbst. Außerdem sind bei bibliographischen Ermittlungen (was den Großteil der Anfragen im BS ausmacht) die Informationen nicht mehr wiederverwertbar, d.h. der Mehrfachverwertungseffekt ist nicht absehbar, eine erneute bibliographische Anfrage desselben Inhalts tritt nicht oft ein.“* (Gespräch Arnold 2002)

Das Internet wird im Informationszentrum parallel zu den herkömmlichen Auskunftsmitteln insofern sehr stark eingesetzt, da der OPAC sowie das Ausleihsystem im Internet abrufbar sind und häufig zur Beantwortung von Fragen benutzt werden. *„[...] man muß jedoch nicht alles zwangsweise im Internet suchen, wenn das Buch, in dem man es auch finden könnte, direkt neben der Auskunftstheke steht. Es sollte nicht nach dem Medium gesucht*

werden, sondern nach der Information – woraus diese Information stammt, ist für die Benutzer in erster Linie nicht wichtig.“ (Gespräch Arnold 2002)

5.4.4. Infotheke

Im Gegensatz zum oben beschriebenen Informationszentrum, an das Auskunftsfragen auf den verschiedensten Wegen gestellt werden, gibt es an der **Infotheke** Bemühungen, die Auskunft auf mündliche Fragen vor Ort zu beschränken. Grundsätzlich sollten keine telefonischen Auskunftsgespräche an der Infotheke landen, da hier u.a. durch die bereits angesprochene Arbeit in Teams der Personalwechsel sehr hoch ist. Im Informationszentrum dagegen ist die telefonische Auskunft zuverlässig mit Stammpersonal besetzt und den Mitarbeitern dort stehen mehr Auskunftsmittel zur Beantwortung von Fragen zur Verfügung.

Das Internet wird an der Infotheke verstärkt eingesetzt, weil hier nicht die mit Bibliographien und Nachschlagewerken optimal ausgebaute Infrastruktur vom Informationszentrum (BS) vorhanden ist: *„Hier hat man nur den PC und das Personal.“* (Gespräch Arnold 2002) Nach Angaben des Auskunftspersonals der UB Tübingen arbeiten Mitarbeiter im Auskunftsdienst auch sehr stark mit der Homepage der UB, weil man dort vor allem die Benutzerinformationen findet.

5.5. Auskunftssituation nach dem Bezug des Erweiterungsbaus

Der Erweiterungsbau der UB Tübingen jenseits der Ammer ist seit 19.09.2002 für die Benutzer geöffnet. Diese Zeit ist nach Angaben der UB Tübingen zu kurz, um nähere Aussagen darüber machen zu können, wie sich die bisherige Auskunftssituation mit dem Bezug des Neubaus verändern wird.

Nach einem Besuch des Ammerbaus der UB Tübingen lässt sich als derzeitige Situationsbeschreibung jedoch folgendes zusammenfassen:

Da der Neubau für die Benutzer momentan ausschließlich über den Bibliographiensaal zugänglich ist, befindet sich dort zusätzlich zur Auskunft eine **Ausgangs-Kontrolle**, welche die Benutzer beim Verlassen des Bibliographiensaals auffordert, alle mitgeführten Unterlagen vorzulegen.

Abbildung 12. Ausgangs-Kontrolle im Bibliographensaal der UB Tübingen



Für die Zeit, in der der bisherige Allgemeine Lesesaal zu einem Durchgangs- und Servicebereich mit Verbuchungs-Schaltern etc. umgebaut wird, befindet sich gegenüber der Ausgangs-Kontrolle auch ein **Verbuchungsplatz**, an welchem die Medien des Freihandbestandes übergangsweise verbucht werden.

Abbildung 13. Verbuchungsplatz im Bibliographensaal an der UB Tübingen



Sowohl die Ausgangs-Kontrolle als auch die Verbuchungstheke sind montags bis freitags von 9:00 Uhr bis 19:45 Uhr und samstags von 9:00 Uhr bis 15:45 Uhr besetzt – also jeweils bis 15 Minuten vor Schließung der Bibliothek. *„Da nun während der gesamten Öffnungszeit auch Bücher ausgeliehen werden können, verlängert sich die Ausleihzeit gegenüber den seitherigen Schalterzeiten deutlich.“* (Pfeil 2002, S. 19)

Die Besetzungszeit der Infotheke wurde ebenfalls von 16:30 Uhr auf 18:00 Uhr verlängert, anschließend findet bis 20:00 Uhr eine Verstärkung an der (neuen) Lesesaal-Information im Ammerbau statt.

5.5.1. Lesesaal-Information

Im Zuge des Erweiterungsbaus ist im Ammerbau auch eine neue Auskunftsstelle für Benutzeranfragen notwendig. Gerade in einer Zeit des Umbruchs, in der nicht immer alles reibungslos funktionieren kann, ist es u.a. für die Benutzer wichtig, im neuen Gebäude eine erste Anlaufstelle für ihre Anfragen zu erkennen. Da der Allgemeine Lesesaal wie bereits erwähnt geschlossen wurde, wurde die Lesesaalauskunft in das neue Gebäude verlegt und bildet dort die sogenannte **Lesesaal-Information** auf Ebene 3. Hier werden von den Mitarbeitern allgemeine Auskünfte erteilt.

Abbildung 14. Auskunftsplatz der Lesesaal-Information an der UB Tübingen



6. Konzeptionelle Überlegungen für eine virtuelle Auskunft der Universitätsbibliothek Tübingen

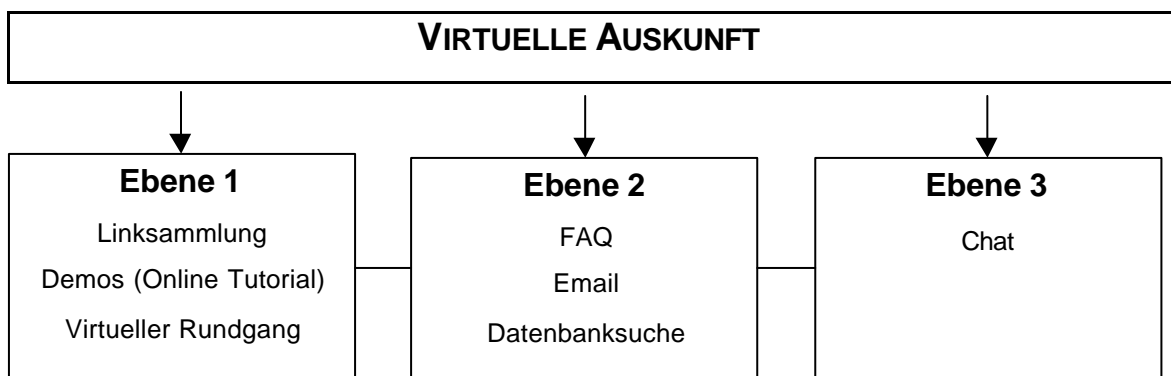
6.1. Einleitung

Ziel dieser Arbeit sind konzeptionelle Überlegungen für eine virtuelle Auskunft der UB Tübingen. Mit Hilfe der bereits im Kapitel 2 angesprochenen neuen Informations- und Kommunikationstechnologien soll ein mehrschichtiges **virtuelles Auskunftsmodell** dargestellt werden, welches aus drei Ebenen besteht. Das Ziel dieses virtuellen Auskunftsmodells soll vor allem für externe Benutzer in einem zeit- und ortsunabhängigen Zugriff auf die Informationsabteilung der UB Tübingen liegen.

6.2. Das virtuelle Auskunftsmodell in der Theorie

An der UB Tübingen wäre ein virtuelles Auskunftsmodell denkbar, welches sich in **drei Ebenen** gliedern lässt. Anhand nachfolgender Abbildung sollen diese drei Ebenen sowie deren mögliche Funktionen veranschaulicht werden.

Abbildung 15. Virtuelles Auskunftsmodell



Im virtuellen Auskunftsmodell der UB Tübingen könnte **Ebene 1** eine Linksammlung, Demos im Sinne von sogenannten Online Tutorials sowie einen virtuellen Rundgang durch die Bibliothek („virtual tour“) beinhalten.

Auf **Ebene 2** kann FAQ, Kontaktaufnahme per Email sowie eine Suche auf den Internet-Seiten der UB (Datenbanksuche) umgesetzt werden.

Die **3. Ebene** könnte schließlich die Möglichkeit der Echtzeit-Kommunikation bzw. der Echtzeit-Beratung durch Chat beinhalten.

Im Folgenden werden die drei oben genannten Ebenen sowie deren jeweilige Funktionen einzeln beschrieben und erläutert.

6.2.1. Ebene 1

Es wäre wünschenswert, dem Benutzer auf dieser Ebene zunächst eine **Linksammlung** anzubieten. Hierbei handelt es sich um eine strukturierte Sammlung von Links, die dem Benutzer entweder **thematisch** (nach verschiedenen Rubriken) oder **alphabetisch** geordnet auf der Bibliotheks-Homepage angeboten werden kann.

Der alphabetische Index A-Z existiert für die Benutzer der UB Tübingen bereits als solche Linksammlung:

Abbildung 16. Alphabetischer Index A-Z der UB Tübingen⁴¹



⁴¹ <http://www.uni-tuebingen.de/ub/suche/a-z.htm> (Zugriff: 03.10.2002)

Um Benutzern den bestmöglichen Service zu bieten sollte eine Linksammlung auf der 1. Ebene jedoch sowohl alphabetisch als auch thematisch nach verschiedenen Rubriken geordnet angeboten werden. Auch eine solche thematisch aufgebaute Linksammlung aus nützlichen Internetadressen ist auf der Homepage der UB Tübingen zu finden:

Abbildung 17. Thematische Linksammlung der UB Tübingen⁴²



In der Praxis treten Linksammlungen entweder in **nicht kommentierter** oder in **kommentierter Form** auf. Während bei einer nicht kommentierten Linksammlung die einzelnen Links kommentarlos dargestellt werden, sind die Links einer kommentierten Linksammlung dagegen mit (mehr oder weniger ausführlichen) persönlichen Kommentaren versehen bzw. erläutert. Ein Beispiel hierfür bietet die Universitätsbibliothek der FU Berlin:

⁴² <http://www.uni-tuebingen.de/ub/serv/ni.htm> (Zugriff: 03.10.2002)

Abbildung 18. Kommentierte Linksammlung der FU Berlin UB (Fachinformation Germanistik)⁴³



Eine kurze inhaltliche Beschreibung der einzelnen Links kann u.a. für Studienanfänger und neue Benutzer sehr sinnvoll sein. Anhand einer Beschreibung kann ein erster Überblick darüber entstehen, was sich hinter einem Link verbergen könnte.

Die jeweiligen Kommentare sollten so präzise wie möglich dargeboten werden. Damit kann dem Benutzer durch gezielte Informationen umgehend weitergeholfen werden. Da eine kommentierte Linksammlung u.a. durch die präzise Beschreibung der Links sowie deren laufende Aktualisierung allerdings mit einem erhöhten Personalaufwand verbunden ist, wird diese Form der Linksammlung bisher von verhältnismäßig wenigen Bibliotheken angeboten.

⁴³ <http://www.ub.fu-berlin.de/internetquellen/fachinformation/germanistik/uebersicht.html>
(Zugriff: 03.10.2002)

Um sich als Benutzer in einer Linksammlung möglichst schnell zurechtzufinden, müssen die einzelnen Links klar ersichtlich strukturiert, aufbereitet und dargestellt sein. Dies gilt vor allem dann, wenn bei einer Suche nicht alphabetisch oder mittels Browsing vorgegangen werden kann. In diesem Fall ist es wichtig, dem Benutzer zusätzlich zur Linksammlung eine Suchfunktion auf der Homepage anzubieten, eine Art Datenbankabfrage, anhand welcher die aufbereiteten Inhalte der Links abgefragt werden können. (vgl. Weilenmann 1999, S. 12)

Der unumstritten größte Vorteil einer Linksammlung liegt in der zeit- und ortsunabhängigen Erreichbarkeit. *„Der elektronische Zugriff geschieht mittels Browsing oder Datenbankabfrage und gewährleistet so grössere Funktionalität und bessere Suchmodi.“* (Weilenmann 1999, S. 13) Entscheidender Nachteil dabei ist jedoch, daß sich durch oben erwähntes Browsing sowie der Datenbankabfrage dem Benutzer eine beschränkte Interaktion mit dem System bietet. Die bereits mehrfach zitierte Anne-Katharina Weilenmann (1999) verdeutlicht dies mit folgenden Worten: *„[...] kennt er sich nicht besonders gut aus mit den Retrievaltechniken, stösst er bald auf Grenzen und gibt auf.“* (Weilenman 1999, S. 13)

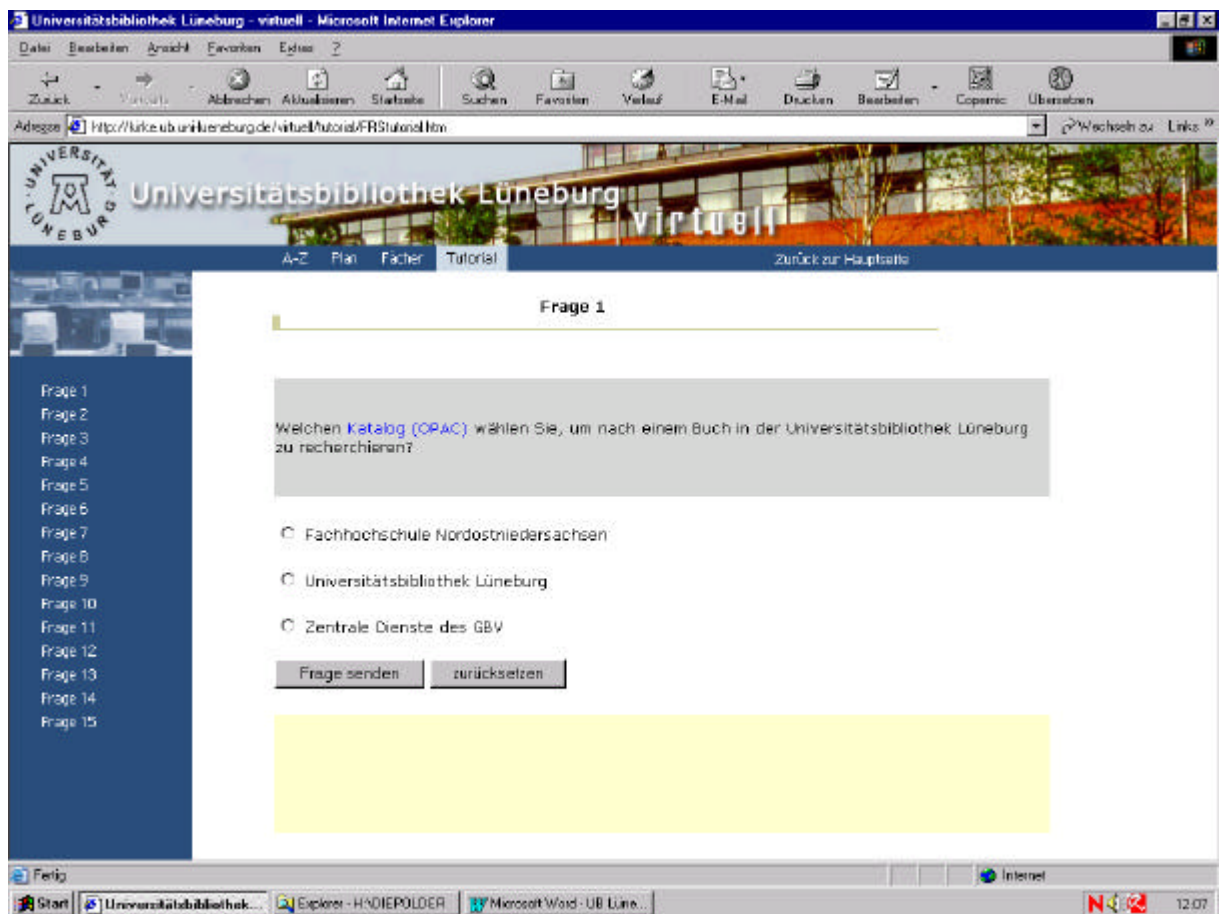
Durch eine Linksammlung lassen sich solche Fragen beantworten, die das gezielte Auffinden von Bibliotheken, Institutionen, Katalogen, Suchmaschinen etc. betreffen.

Im virtuellen AuskunftsmodeLL der UB Tübingen wären als nächste Stufe der 1. Ebene **Demos** (im Sinne der sogenannten **Online Tutorials**) angemessen.

Hierbei handelt es sich darum, die Benutzer online und vor allem schrittweise in eine bestimmte Handhabung der Bibliothek einzuführen. Als Beispiel aus der bibliothekarischen Praxis sei hierfür das Online Tutorial der Universitätsbibliothek Lüneburg genannt, bei welchem der Benutzer schrittweise in die Handhabung des WWW-Kataloges (OPAC) eingeführt wird.⁴⁴

⁴⁴ Das Online Tutorial der UB Lüneburg wurde mit PHP programmiert.

Abbildung 19. Online Tutorial der UB Lüneburg⁴⁵



Nach Angaben der UB Lüneburg richtet sich das Online Tutorial vor allem an Leser ohne Vorkenntnisse und entspricht im wesentlichen der OPAC-Einführung, die die Mitarbeiter der Universitätsbibliothek Lüneburg anbieten. (vgl. UB Lüneburg)

Ein Online Tutorial läßt sich gerade in Bibliotheken auf vielfältigen Gebieten einsetzen: So kann es einerseits wie z.B. in der UB Lüneburg als Arbeitsentlastung für die Mitarbeiter der Benutzungsabteilung im Hinblick auf OPAC-Einführungen dienen. Andererseits wäre für die Benutzer das Angebot eines Online Tutorials auch dann denkbar, wenn es z.B. um Suchfunktionen geht: Auf diesem Wege könnten den Benutzern auf dem Bildschirm beispielsweise (komplizierte) Datenbankrecherchen demonstriert werden.

⁴⁵ <http://kirke.ub.uni-lueneburg.de/virtuell/tutorial/FRStutorial.htm> (Zugriff: 30.09.2002)

Um zum angebotenen Online Tutorial bzw. dessen Nutzung ein Feedback aus Benutzersicht zu erhalten, wäre es wünschenswert, eine eigene Feedback-Seite auf der Homepage einzurichten. Hierbei könnte seitens der Bibliothek mit der Möglichkeit eines Multiple-Choice-Verfahrens verfahren werden, wobei von den Benutzern lediglich die einzelnen Felder eines am Bildschirm vorgegebenen Fragebogens anzukreuzen wäre.⁴⁶ Um unabhängig vom Fragebogen eine ausführliche Kritik der Benutzer erhalten zu können sollte in jedem Fall daran gedacht werden, stets eine direkte Email-Adresse als Anlaufstelle für Benutzer anzugeben.

Der Vorteil eines Online Tutorials liegt vor allem darin, daß sich Benutzer den angebotenen Themenkomplex eigenständig erlernen können. Dabei könnten an der UB Tübingen z.B. Einführungen in die Benutzung des OPAC, Einführungen in die Katalogrecherche, weiterführende Einführungen in die Expertensuche des OPAC etc. mögliche Themen eines Online Tutorials sein. Auch hierbei spielt die Zeit- und Ortsunabhängigkeit eine große Rolle. Durch das Angebot eines Online Tutorials sind die Benutzer, um an einer thematischen Einführungsveranstaltung teilzunehmen, weder daran gebunden, die Bibliothek vor Ort aufzusuchen, noch den genauen Termin bzw. Zeitpunkt einer Einführungsveranstaltung einzuhalten.

Ein weiterer Vorteil von Online Tutorials ist die Interaktivität, durch die ein solches Tutorial gestaltet werden kann. In diesem Zusammenhang wäre es wünschenswert, ein das Online Tutorial nicht nur auf einfaches ‚von-Seite-zu-Seite-Blättern‘ zu beschränken.

Fällt die Entscheidung der Bibliothek für ein Online Tutorial aus, so muß daran gedacht werden, daß gerade die Interaktivität, die kontinuierliche Pflege der Webseiten sowie die damit verbundene laufende Aktualisierung einen großen Personalaufwand seitens der Bibliothek voraussetzen.

⁴⁶ Inwiefern allerdings ein solches Multiple-Choice-Verfahren tatsächlich repräsentative Ergebnisse widerspiegelt sei einmal dahingestellt.

Möglicher Abschluß der 1. Ebene des virtuellen Auskunftsmodells der UB Tübingen könnte ein **virtueller Rundgang** durch die Bibliothek, eine sogenannte ‚virtual tour‘ darstellen. Hierbei handelt es sich um eine eigenständige Erkundung der Bibliothek durch den Benutzer, welche virtuell erfolgt. Ebenso wie bei einem Online Tutorial soll dem Benutzer beim virtuellen Rundgang eine erste Groborientierung vermittelt werden. Dabei werden z.B. die einzelnen Räume sowie eventuell verschiedene Standorte der Bibliothek im Internet entweder als Fotografie oder schematisch dargestellt. *„Dem Studenten bietet sich so die Möglichkeit, durch die Abteilungen zu „wandern“ und das anzusehen, was ihn anspricht. Dabei ist es wichtig, dass er mit einem Minimum an Aufwand zum Ziel gelangt.“* (Weilenmann 1999, S. 12)

Ein solcher virtueller Rundgang wird u.a. von der bereits weiter oben erwähnten UB Lüneburg angeboten. Dabei haben die Benutzer mit Hilfe des Bibliotheksplans die Möglichkeit, das Gebäude auf eigene Faust zu erkunden. Anhand eines virtuellen Bibliotheksregals kann die Regalaufstellung wie im Lesesaal nachvollzogen werden, ebenso kann im virtuellen Rundgang der UB Lüneburg in thematisch sortierten Titellisten online geblättert werden. (vgl. UB Lüneburg)

Auch die Zentral- und Universitätsbibliothek Mannheim bietet für die Benutzer einen virtuellen Rundgang durch die Bibliothek an. Realisiert wird der Rundgang durch das Anklicken des jeweiligen Bibliotheksgebäudes. (vgl. UB Mannheim)⁴⁷

Bei einer während des Praxissemesters an der UB Tübingen durchgeführten Umfrage zur OPAC-Nutzung beantworteten 25 % der Benutzer die Frage *„Haben Sie eine OPAC-Einführung mitgemacht?“* mit ja. Es stellte sich jedoch heraus, daß 75 % der Benutzer keine OPAC-Einführung an der UB mitgemacht haben.

⁴⁷ Eine Sammlung von weiteren virtuellen Rundgängen findet man unter: http://www.bib-bvb.de/bib_schule/gutgeplant.html (Zugriff: 30.09.2002)

Diese Aussage wird zusätzlich durch Angaben aus dem Jahresbericht 2000 des Informationszentrums der UB Tübingen untermauert. Anhand der in folgende beiden Tabellen umgesetzten Jahre 1999 und 2000 soll ein vergleichender Überblick über Teilnehmerzahlen an Einführungsveranstaltungen der UB Tübingen entstehen.

Tabelle 5. Allgemeine Einführungen in die Benutzung der Bibliothek

	1999	2000
Stattgefundene Termine	146	115
Teilnehmer	1402	1147

Tabelle 6. Einführungen in die Benutzung des OPAC bzw. Katalogrecherchen

	1999	2000
Angebote Termine	40	35
Davon stattgefundene Termine	14	10
Teilnehmer	21	15

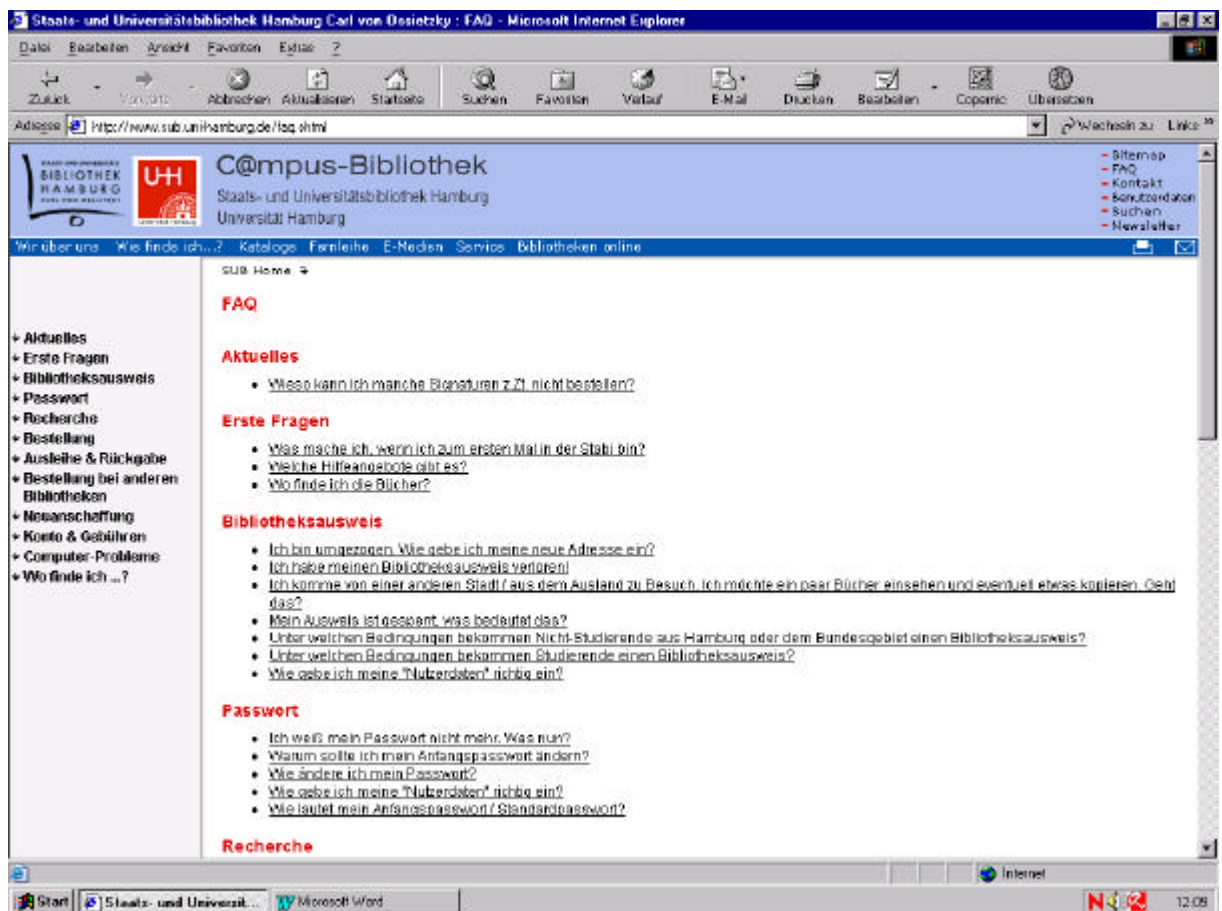
Betrachtet man beide Tabellen so wird ersichtlich, daß die Benutzerbeteiligung im Vergleich der Jahre 1999 und 2000 sowohl an den allgemeinen Einführungen in die Benutzung der Bibliothek als auch an den Einführungen in die Benutzung des OPAC bzw. Katalogrecherchen zurückging. Da die Beteiligung an Einführungen in die Benutzung des OPAC an der UB Tübingen nur durchschnittlich 1,5 Personen pro Termin entspricht, könnte es sinnvoll sein, durch Benutzerschulungen in Form des bereits angesprochenen Online Tutorials einen breiteren Benutzerkreis zu erreichen. Dadurch könnte auch vor allem der externe Benutzerkreis der UB Tübingen angesprochen werden, der nicht mehr an die UB vor Ort gebunden ist.

Im Hinblick auf die ebenfalls sinkende Teilnehmerzahl der allgemeinen Einführungen in die Benutzung der Bibliothek wäre es angemessen, für die Benutzer als eine Art Orientierungshilfe einen virtuellen Rundgang durch die Bibliothek anzubieten. Auch hier könnte z.B. durch Zeit- und Ortsunabhängigkeit sowie durch „learning-by-doing-am-Bildschirm“ ein breiterer (externer) Benutzerkreis erreicht werden.

6.2.2. Ebene 2

Im virtuellen Auskunftsmodell der UB Tübingen wäre es denkbar, auf der 2. Ebene zunächst mit einer Darstellung der **FAQ** zu beginnen. Hierbei handelt es sich, wie bereits beschrieben, um eine Art Zusammenfassung der häufig an die Bibliothek gestellten Benutzerfragen sowie die Antworten auf diese Fragen. Dabei wäre es wünschenswert, die FAQ thematisch nach Inhalten zu ordnen, damit für die Benutzer eine möglichst logische und rasche Orientierung gewährleistet ist. Dies könnte z.B. anhand von einzelnen Oberbegriffen geschehen, welche den jeweiligen Inhalt der Fragen präzise wiedergeben. Da an der UB Tübingen eine solche FAQ-Rubrik derzeit nur im Intranet angeboten wird, sei hier als Beispiel einer thematische Ordnung der FAQ die Staats- und Universitätsbibliothek Hamburg genannt:

Abbildung 20. FAQ der Staats- und Universitätsbibliothek Hamburg⁴⁸



⁴⁸ <http://www.sub.uni-hamburg.de/faq.shtml> (Zugriff: 30.09.2002)

Anhand dieser 12 dargebotenen Oberbegriffe „*Aktuelles, Erste Fragen, Bibliotheksausweis, Paßwort, Recherche, Bestellung, Ausleihe & Rückgabe, Bestellung bei anderen Bibliotheken, Neuanschaffung, Konto & Gebühren, Computer-Probleme und Wo finde ich...?*“ (vgl. UB Hamburg) kann der Benutzer seine Anfrage automatisch einem Themenkomplex zuordnen und feststellen, ob sich seine Frage eventuell durch die bereits existierende FAQ-Rubrik beantworten läßt.

Durch eine FAQ-Rubrik sollten sich die häufig an die Bibliothek gestellten Fragen beantworten lassen, die vor allem Öffnungszeiten, Ausleihmodalitäten, elektronische Dokumentenlieferung, Fernleihe, Benutzungsbedingungen etc. betreffen.⁴⁹

Neben der FAQ-Rubrik wäre es wünschenswert, den Benutzern eine Möglichkeit zur Kontaktaufnahme mit der Bibliothek per **Email** anzubieten. Dabei wäre es angemessen, sowohl eine direkte Email-Adresse der Ansprechpartner als auch ein Web-Formular auf der Homepage der UB Tübingen anzubieten. Da Email immer zeitversetzt bzw. asynchron geschieht und somit der Zeitpunkt der Anfrage stets ein anderer als der Beantwortungs-Zeitpunkt der Frage ist, muß der Benutzer also in jeden Fall auf eine Antwort warten – je nach Gegebenheiten und Voraussetzungen unterschiedlich lange. Dem gegenüber steht die Erwartung des Benutzers, der genau weiß, wie schnell eine Email beantwortet werden kann. Deshalb sollte für die Benutzer auf der Homepage der UB klar ersichtlich sein, wie lange sie auf die Beantwortung einer Email-Anfrage warten müssen bzw. wann die UB eine per Email gestellte Anfrage nicht sofort beantworten kann, z.B. an Sonn- und Feiertagen, etwaigen Schließungszeiten etc. Bietet man eine Auskunft per Email für die Benutzer an, so sollte sichergestellt sein, daß die Frage z.B. innerhalb einem 24-Stunden-Zyklus beantwortet wird.

⁴⁹ Als Grundlage hierfür könnte u.a. die bereits im Kapitel 5.4.3. angesprochene Durchsicht vom Posteingangsordner des Informationszentrums (BS) dienen.

Seitens der Bibliothek muß somit gewährleistet sein, daß Mitarbeiter zur Verfügung stehen, die sich regelmäßig um eingehende Email-Anfragen kümmern sowie diese eventuell archivieren. *„Es muss lediglich sichergestellt sein, dass jemand vom Personal für das regelmässige Leeren des Briefkastens und die Bearbeitung der Post zuständig ist. In einigen Fällen werden die eingegangenen Anfragen und die entsprechenden Antworten in einer speziellen Datenbank abgelegt, was bei einer ähnlichen Problemstellung ein Nachsehen und ein rasches Erledigen gewährleistet.“* (Weilenmann 1999, S. 15)

Diese Form von virtueller Beratung sowie die Sammlung von FAQ werden in Bibliotheken momentan am meisten angewendet. Der Grund dafür könnte u.a. in der einfachen Bedienbarkeit liegen: *„Zudem braucht es ausser des installierten E-Mail-Programms sonst keine zusätzliche Hard- und Software dafür.“* (Weilenmann 1999, S. 15)

Auch hier spiegelt sich der Hauptvorteil in einer Ortsunabhängigkeit sowie im 24-Stunden-Zugriff wieder. Nachteil dabei ist jedoch die bereits angesprochene Bearbeitungszeit: *„Trotz der 24-Stunden-Verfügbarkeit erhält der Student nicht sofort eine Antwort (asynchrone Kommunikation), was sich vor allem bei dringenden Auskünften als negativ erweist. Bei unklar geschriebenen Anfragen muss von Seiten des Informationsspezialisten per E-Mail nachgehakt werden. Dies führt schnell zu Schwerfälligkeit und setzt die Effizienz herab.“* (Weilenmann 1999, S. 16)

Eine Kontaktaufnahme per Email stellt jedoch nicht für alle Benutzeranfragen die bestmögliche Lösung dar. Wünschenswert wäre es, wenn seitens der Benutzer je nach Komplexität der Frage abgewägt werden würde, ob sich das Medium Email zur präzisen und raschen Beantwortung ihrer Frage eignet.

Den Abschluß der 2. Ebene könnte eine **Datenbanksuche** bilden. Bei dieser Suchfunktion, eingebettet auf der Homepage, sollte es aus Sicht der Benutzer primär darum gehen, den Inhalt einzelner Internetseiten anhand ausgewählter Suchbegriffe durchsuchen zu können. Eine solche Datenbanksuche setzt im Hinblick auf Suchergebnisse jedoch eine intensive Pflege und Aktualität seitens der Bibliothek voraus.

Obwohl diese Möglichkeit im Idealfall für den Benutzer eine rasche Informationssuche darstellen könnte, liegen die Hauptprobleme derzeit vor allem im gezielten Auffinden der gesuchten Informationen. Die jeweiligen Mitarbeiter legen fest, welche Suchbegriffe bei der Datenbankabfrage gesucht werden können – dies geschieht je nach Mitarbeiter individuell unterschiedlich und kann sehr subjektiv geprägt sein. Diese Aufgabe gestaltet sich deshalb als äußerst problematisch, da die Mitarbeiter im Vorfeld nicht wissen können, wie bzw. mit welchem Wortlaut Benutzer genau suchen.

Auf der Homepage der UB Tübingen ist bereits eine Suchfunktion eingebettet. Anhand einer Volltextsuche wird den Benutzern die Möglichkeit gegeben, das Web-Angebot der UB nach einzelnen Suchbegriffen zu durchsuchen.

Dabei kann entweder eine **Standard-Volltextsuche** (Abbildung 21) oder eine **Experten-Volltextsuche** (Abbildung 22) durchgeführt werden.⁵⁰

Das Ergebnis einer Suchanfrage nach dem Begriff „Universitätsbibliothek“ wird dann in Abbildung 23 exemplarisch dargestellt.

Abbildung 21. Standard-Volltextsuche in den WWW-Seiten der UB Tübingen⁵¹



Abbildung 22. Experten-Volltextsuche in den WWW-Seiten der UB Tübingen⁵²

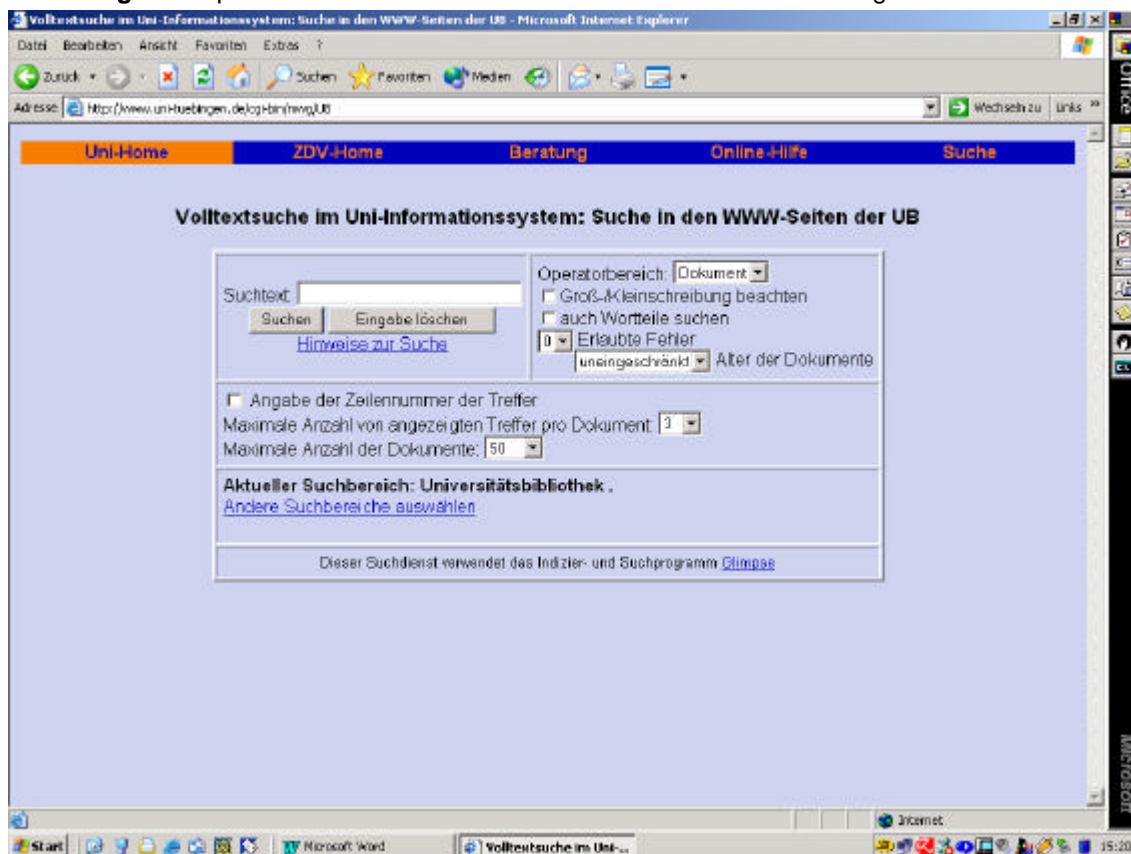
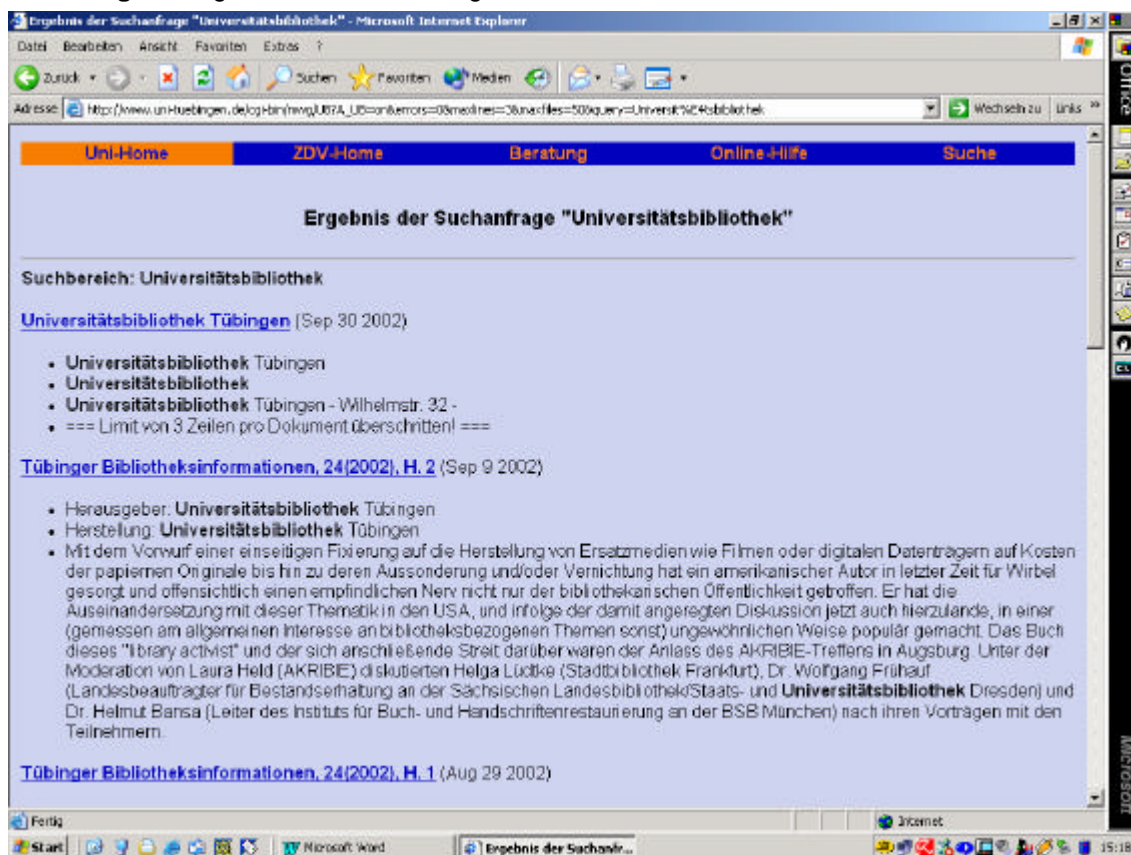


Abbildung 23. Ergebnis der Suchanfrage „Universitätsbibliothek“



⁵² <http://www.uni-tuebingen.de/cgi-bin/mwg/UB> (Zugriff: 03.10.2002)

Im Hinblick auf eine optimale Endnutzerorientierung wäre es wünschenswert, diese Suchfunktion bezüglich Inhalt, Übersichtlichkeit der Darstellung etc. besser auszubauen, damit für die Benutzer tatsächlich eine gezielte Suche in den WWW-Seiten der UB Tübingen gewährleistet ist.

6.2.3. Ebene 3

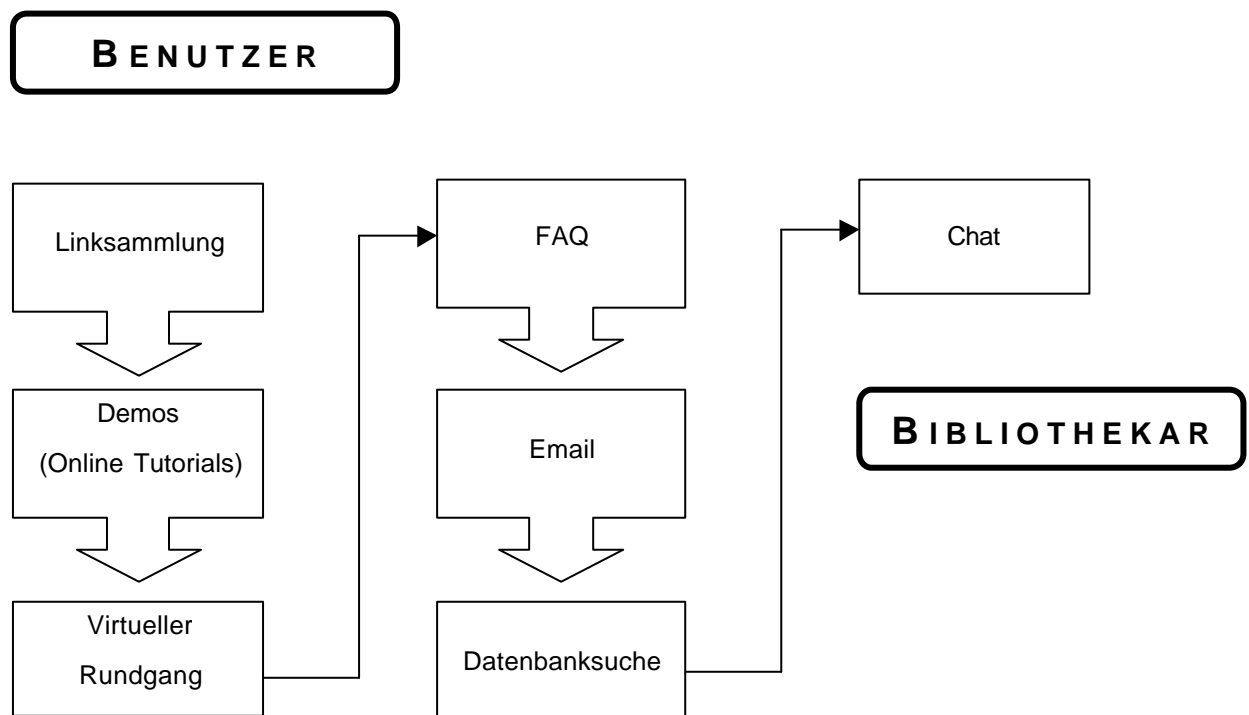
Auf der 3. und zugleich auch letzten Ebene wäre es denkbar, dem Benutzer eine Kontaktaufnahme durch **Chat** anzubieten. Hierbei handelt es, sich wie bereits im Kapitel 3.2.2. erwähnt, um die Möglichkeit der Echtzeit-Kommunikation bzw. Echtzeit-Beratung. Der Einsatz von Chat ist neben dem Stichwort der Zeit- und Ortsunabhängigkeit u.a. auch deshalb als 3. Ebene am besten geeignet, weil dabei zwischen Kommunikationspartnern, die sich an verschiedenen Orten aufhalten, eine Verständigung online und in Echtzeit erfolgen kann.

Zur Beantwortung von Fragen bietet sich Chat vor allem dann an, wenn es sich um eine Fakten- oder Literatúrauskunft handelt bzw. die Benutzer sofort eine Antwort auf ihre Fragen erhalten wollen und die Beratung in Echtzeit erfolgen soll.

6.3. Das virtuelle Auskunftsmodell in der Praxis

In diesem Kapitel wird beschrieben, wie die Anwendung des virtuellen Auskunftsmodells möglicherweise in der Praxis aussehen könnte. Anhand folgender Abbildung soll veranschaulicht werden, welche Beantwortungswege bzw. -möglichkeiten innerhalb der mehrschichtigen virtuellen Auskunft für (externe) Benutzer der UB Tübingen gegeben wären.

Abbildung 24. Anwendung des virtuellen Auskunftsmodells in der Praxis



Beim virtuellen Auskunftsmodell der UB Tübingen wäre es denkbar, daß der Benutzer auf der Homepage zunächst auf die **Linksammlung** trifft, welche als erste Anlaufstelle für seine Fragen dienen soll. Läßt sich die Frage des Benutzers unter Zuhilfenahme der Linksammlung nicht beantworten, wäre es angemessen, ihm im nächsten Schritt das auf ein bestimmtes Thema ausgerichtete **Online Tutorial** anzubieten. Wird auch dadurch seine Frage nicht beantwortet, sollte sich dem Benutzer die Möglichkeit eines **virtuellen Rundgangs** durch die Bibliothek bieten.

Findet er noch immer keine Antwort, verläßt er Ebene 1 der virtuellen Auskunft und begibt sich in die 2. Ebene. Hierbei wäre es wünschenswert, dem Benutzer zunächst die Möglichkeit anzubieten, in einer **Sammlung häufig gestellter Fragen** (FAQ) sowie deren Antworten selbst nach der Lösung seines Problems zu suchen, d.h. anhand der FAQ-Rubrik sollte er feststellen können, ob von anderen Benutzern bereits eine ähnliche Frage gestellt wurde. Des weiteren wäre es denkbar, dem Benutzer auf gleicher Ebene die Möglichkeit der **Datenbanksuche** anzubieten, anhand welcher sich die Webseiten der UB durchsuchen lassen. Zusätzlich könnte der Benutzer auf der 2. Ebene vom Angebot Gebrauch machen, per **Email** mit der Bibliothek in Kontakt zu treten.

Möchte der Benutzer jedoch in Echtzeit, d.h. zeitgleich beraten werden, so begibt er sich in die dritte und letzte Ebene, wo mittels **Chat** interaktiv mit einem Bibliothekar kommuniziert werden kann.

6.3.1. Organisationsstruktur

Alle drei Ebenen des virtuellen Auskunftsmodells bilden zwar eine vollständige Einheit, jedoch hat jede für sich gesehen eine eigene Bedeutung. Die Ebenen 1 und 2 könnten auch als sogenannte Vorstufen der virtuellen Auskunft bezeichnet werden, da es sich bei ihnen nicht direkt um eine synchrone Beratung handelt. Aufgrund der einzelnen Ebenen mit jeweils unterschiedlichen Funktionen sind Benutzer nicht davon abhängig, alle Ebenen des virtuellen Auskunftsmodells zu durchlaufen, um eine Beantwortung ihrer Frage zu erhalten: *„Der Student kann sich je nach Tiefe seines Informationsbedürfnisses langsam bis zu der Ebene vortasten, die ihm die Beantwortung seiner Fragen erlaubt. Das kann seiner Kenntnis und Erfahrung entsprechend schon die Linksammlung sein, oder er kann alle drei Ebenen beanspruchen. Dabei hat er ebenfalls die Möglichkeit, einzelne Stufen zu überspringen und direkt zur synchronen [...] Auskunft vorzustossen.“* (Weilenmann 1999, S. 33)

6.4. Grundlegende Überlegungen

„Wie kann eine virtuelle Auskunft für Zielgruppen der UB Tübingen bezüglich Technik, Personal und Organisation sowie Qualität optimal realisiert werden?“

und

„Welche Marketingmaßnahmen im Sinne von Werbung und Öffentlichkeitsarbeit könnten von der UB Tübingen betrieben werden?“

Unter Berücksichtigung dieser beiden Fragen wird nachfolgend auf Anforderungen bzw. grundlegende Rahmenbedingungen einer virtuellen Auskunft eingegangen.

6.4.1. Technische Anforderungen

6.4.1.1. Oberfläche

„Some libraries bury it so that it is virtually impossible to find; most put it right up front with their other key services.“ (Richardson 2000)

Um den Benutzern überhaupt einen ersten Einstieg in das virtuelle Auskunftsmo­dell der UB Tübingen zu ermöglichen, wäre es wünschenswert, bereits auf der Eingangsseite der Homepage, welche als sogenannte Benutzerschnittstelle agiert, einen **Button** zu plazieren, der die Benutzer möglichst auffallend auf die Auskunfts- und Informationsabteilung der UB Tübingen hinweist. Somit wäre gewährleistet, daß die Auskunfts- und Informationsabteilung bereits auf der Eingangsseite der UB-Homepage eingebunden und nicht „vergraben“ ist. Gerade für den Einstieg in die neue Dienstleistung ist die Präsentation auf der Homepage der UB Tübingen wesentlich, da je nach Position des Links zur (virtuellen) Auskunft die Nutzung entweder unterstützt, oder z.B. in der Anfangsphase bewußt niedrig gehalten werden kann. (vgl. Gläser 2001, S. 34)

Zudem wäre es angemessen, wenn die Auskunft eine **eigene Internet-Seite** besitzen würde. Hierbei würde die Eingangsseite der Homepage für die Benutzer der UB die Funktion eines sogenannten Portals wahrnehmen. Zur eigenen Auskunftsseite könnten die Benutzer einerseits durch Anklicken des bereits angesprochenen Buttons auf der Eingangsseite der UB gelangen, andererseits aber auch gezielt durch die Eingabe der eigenen URL dieser Auskunftsseite. Der Vorteil einer eigenen Auskunftsseite liegt mitunter darin, daß die Benutzer alle Informationen, welche die Auskunft betreffen, auf einer Seite finden können. Dabei wäre es zunächst angemessen, dem Benutzer alle Wege bzw. Möglichkeiten aufzuführen, durch welche er mit der Auskunfts- und Informationsabteilung der UB Tübingen in Kontakt treten kann – dies könnte z.B. so dargestellt werden, wie es auf der Homepage des Bibliotheks- und Informationssystems der Universität Oldenburg realisiert ist.⁵³

⁵³ vgl. hierzu Abbildung 2 „Informationsangebot des BIS Oldenburg“ im Kapitel 3.3.2.2.

In diesem Zusammenhang wäre es zudem angemessen, die Verfügbarkeit der Dienstleistung deutlich zu machen, z.B. die für das Chat-Angebot der 3. Ebene geltenden Zeiten.

Nachdem aus Benutzersicht die Frage geklärt ist, wie er zur virtuellen Auskunft der UB Tübingen findet, sollte er sich als nächstes leicht auf den Internet-Seiten zurechtfinden können. Deshalb ist auf der Auskunftsseite eine einfache und gut strukturierte **Navigation** bzw. Navigationshilfe von Nöten. Der Sinn einer gut strukturierten Navigation liegt u.a. in der nachfolgenden Lenkung des Benutzers. Bezüglich der Umsetzung des virtuellen Auskunftsmodells auf der Internet-Seite der Auskunft wäre es auch denkbar, die einzelnen Ebenen anhand von sogenannten Frames in eigenen Fenstern darzustellen bzw. aufzuzählen. So können Benutzer entweder Ebene für Ebene vorgehen, oder gar einzelne Ebenen überspringen und gezielt aussuchen, wie sie bei der Beantwortung ihrer Frage verfahren möchten.

6.4.1.2. System

„Die Komplexität der Bedienbarkeit ist ein wesentlicher Einflussfaktor für die Akzeptanz des Anwenders. Es gilt daher, ein System zu eruieren, das dem Studenten die grösstmöglichen Funktionalitäten und den höchsten Komfort bietet, jedoch sehr einfach zu handhaben ist.“ (Weilenmann 1999, S. 25)

Damit die neue Dienstleistung der UB Tübingen auf eine möglichst große Akzeptanz stoßen kann, sollte die Benutzung des virtuellen Auskunftsmodells für die Benutzer möglichst schnell und komfortabel zu handhaben sein. Wünschenswerte Anforderungen an ein System wären z.B. ein einziges, selbsterklärendes **Interface**: *„Die Bedienung des Interfaces muss selbsterklärend sein, d.h. dem Studenten steht ein Tutorial zur Verfügung, das er durcharbeiten kann. Die ganze Oberfläche muss so gestaltet sein, dass der Student mit möglichst kleinem Aufwand dorthin navigieren kann, wo er hinzukommen wünscht (mit so wenig Mausklicks wie möglich zum Ziel).“* (Weilenmann 1999, S. 26) Des weiteren sollte für die Übermittlung vertraulicher bzw. persönlicher Daten und Dokumente seitens der UB an die Einrichtung hoher Sicherheitsstandards gedacht werden.

6.4.1.3. Software

„[...] the software makes it possible to provide a level of reference service to patrons near and far that was not possible before.“ (Ritter/Goldstein/Luciano 2002, S. 26)

Zur synchronen Kontaktaufnahme mit der Bibliothek könnten die Benutzer auf der 3. Ebene des virtuellen Auskunftsmodells der UB Tübingen die Chatfunktion nutzen. Um den Benutzern diese Chatfunktion in der bibliothekarischen Praxis anbieten zu können, bedarf es einer sogenannten **Chat-Software**. Hierbei haben sich mitunter folgende Firmen einen Namen gemacht: **LIVEPERSON**⁵⁴ mit der gleichnamigen Software LivePerson, **CONVEY SYSTEMS**⁵⁵ mit der Software Agent Interface, **LIVEHELPER**⁵⁶ mit der gleichnamigen Software LiveHelper, **CS-LIVE**⁵⁷ mit der Software HelpDesk sowie **INSTANTSERVICE**⁵⁸ **LIVEASSISTANCE**⁵⁹ und **RAKIM**⁶⁰.

Für die Benutzung des Chatprogramms in der bibliothekarischen Praxis ist es sowohl für Mitarbeiter als auch für Benutzer wichtig, daß das Programm einfach und endnutzerorientiert aufgebaut bzw. zu bedienen ist. Wichtige Kriterien hierbei sind u.a. Co-browsing, Page Pushing sowie der gleichzeitige Zugriff auf Webseiten.

Anhand des sogenannten **Co-browse** können dem Benutzer die einzelnen Vorgänge am Bildschirm gezeigt werden: *„It [co-browsing] allows both the agent and the user to share pages with one another.“* (Kimmel/Heise 2001, S. 39)

⁵⁴ <http://www.liveperson.com> (Zugriff: 08.10.2002)

Die Firma LivePerson, welche im Jahr 1998 gegründet wurde, erwarb 2000 die Firma Human-click und baute damit ihre Marktposition stark aus.

⁵⁵ <http://www.convey.com> (Zugriff: 08.10.2002)

Convey Systems (ehemals Videogate) ist eine sechs Jahre alte Internet Software-Firma mit Sitz in Charlotte, NC.

⁵⁶ <http://www.livehelper.com> (Zugriff: 08.10.2002)

Diese Firma mit Sitz in Chicago bietet ihre Software kostenlos an.

⁵⁷ <http://www.cs-live.com> (Zugriff: 08.10.2002)

Die Firma CS-Live wurde im Jahr 2000 eingetragen und befindet sich in Ottawa, Canada.

⁵⁸ <http://www.instant-service.com> (Zugriff: 08.10.2002)

Instant-service wurde vor vier Jahren gegründet und befindet sich in Seattle.

⁵⁹ <http://www.liveassistance.com> (Zugriff: 08.10.2002)

⁶⁰ <http://styro.lib.muohio.edu/rakim> (Zugriff: 08.10.2002)

Dieses Chatprogramm steht kostenlos zur Verfügung und kann an eigene Erfordernisse angepaßt werden (es arbeitet mit PHP und MySQL).

Die für die Fragestellung wichtigen Webseiten können dem Benutzer anhand des sogenannten **Page Push** direkt auf den Bildschirm geschoben werden: *„Theoretische Erläuterungen werden so praktisch illustriert und nachvollziehbar.“* (Gläser 2001, S. 25)

Des weiteren erlaubt ein **gleichzeitiger Zugriff auf Webseiten** dem Bibliothekar, den Benutzer gezielt durch einzelne Webseiten zu führen: *„Eine wichtige Ergänzung stellt hierbei das gemeinsame Ausfüllen von Suchformularen dar, um den Nutzern die Funktionsweise von Datenbanken und Katalogen ganz praktisch nahe zu bringen.“* (Gläser 2001, S. 35)

Bei der Software sollte auch die Möglichkeit gegeben sein, dem Benutzer nach der Sitzung – sofern er seine Email-Adresse angegeben hat – das **Transkript der Sitzung** entweder als Email oder als Download zu schicken. *„Für den Nutzer ist neben der direkten Hilfe eine Auswertung des Beratungschats wertvoll. [...] Eine Liste der verwendeten URLs kann dies sinnvoll ergänzen.“* (Gläser 2001, S. 35) Aus Sicht der Bibliotheken könnte es von Vorteil sein, die stattgefundenene Sitzung zunächst abzuspeichern und zu archivieren. So könnte einerseits bei der nächsten Frage des Benutzers direkt an die letzte Sitzung angeknüpft werden, andererseits könnten diese Informationen bzw. Aufzeichnungen auch in Form von Datenbanken archiviert werden: *„So können inhaltliche Stränge in den Fragestellungen entdeckt werden und darauf basierend weitere Angebote generiert werden, wie z.B. FAQ-Listen oder Frage- und Antwort-Datenbanken.“* (Gläser 2001, S. 36)

6.4.2. Personelle und organisatorische Anforderungen

„Das Personalproblem der Bibliotheken besteht freilich nicht allein darin, daß die Zahl der Stellen nicht ausreicht – die Mitarbeiter müssen für die neuen Aufgaben auch die ‚richtigen‘ Qualifikationen besitzen [...].“ (Wiesenmüller 2000, S. 115)

Im traditionellen wie auch virtuellen Auskunftsdienst der Bibliotheken wäre es wünschenswert, für die Beantwortung der Fragen die kompetentesten Mitarbeiter – nicht die überqualifizierten Mitarbeiter – bereitzustellen. Dabei sollte oberstes Ziel stets ein **angemessenes Zusammentreffen von Qualität der Anfrage und Qualifikation der Mitarbeiter** sein.

Die kompetente Nutzung und intensive Anwendung der neuen Informations- und Kommunikationstechnologien setzt in der Informationstätigkeit der UB Tübingen seitens der Mitarbeiter ein hohes Maß an **Lernbereitschaft** und **Technikakzeptanz** voraus. Bei der Einrichtung einer virtuellen Auskunft ist zu beachten: *„[...] je ausgefeilter und vielfältiger die Systeme sind, desto mehr Einarbeitungs- und Schulungszeit muß für die Bibliothekare einkalkuliert werden.“* (Gläser 2001, S. 35) Um das Bibliothekspersonal der UB Tübingen in das System der virtuellen Auskunft einzuarbeiten, sowie auf veränderte bzw. eventuell zu erwartende Aufgaben vorzubereiten, wäre es wünschenswert, **Schulungen** und **Einführungskurse** für die Mitarbeiter anzubieten: *„So können allfällige Schwellenangst vor den technischen Tücken abgebaut und der selbstständige Umgang mit dem System gefördert werden.“* (Weilenmann 1999, S. 22) Mitarbeiterschulung, Fortbildung und permanente Weiterentwicklung spielt gerade bezüglich des raschen Technologiewechsels eine große Rolle – Schlagwörter wie selbstgesteuertes oder lebenslanges Lernen werden in diesem Zusammenhang zu zentralen Themen.

Neben Mitarbeiterschulungen, Einführungskursen etc. wäre es wünschenswert, das virtuelle Auskunftsmodell in den **Bibliotheksbetrieb** der UB Tübingen einzubinden. Damit die zusätzlichen Dienstleistungen einer virtuellen Auskunft nicht neben dem normalen Alltagsgeschäft der UB bedient werden müssen, spielt hierbei vor allem die Organisation des Personals eine wichtige Rolle: *„[...] die Integration in das Gesamt-Auskunfts-konzept ist daher ein wichtiger Aspekt für die Benutzerbedürfnisse.“* (Gläser 2001, S. 34)

Bei der Schaffung einer virtuellen Auskunft sollten an der UB Tübingen Veränderungen in der Bibliothekslandschaft sowie damit verbundene mögliche Konsequenzen sorgfältig ausgelotet werden: *„Innovative Ideen und Entwicklungen sind stets der Auslöser von Umwälzungen innerhalb einer Organisation, was ein grösseres Kreativitätspotential bewirkt, bei den meisten jedoch Unsicherheit und Angst vor Neuem hervorruft.“* (Weilenmann 1999, S. 44)

Bezüglich des Personaleinsatzes einer virtuellen Auskunft der UB Tübingen wäre es denkbar, zunächst mit einer kleinen Gruppe des Stammpersonals vom Informationszentrum (BS) zu beginnen. Bei speziellen Anfragen zu bestimmten Fachgebieten könnten die Anfragen dann an die zuständigen Fachreferenten weitergeleitet werden. Auf diese Organisationsform geht Judy Horn (2001) wie folgt ein: *„Begin with a small group of librarians for a few hours per week and then when training and service warrant, expand the service adding additional librarians and hours.“* (Horn 2001, S. 325) Je nach dem wie stark die virtuelle Auskunft der UB Tübingen von den Benutzern in Anspruch genommen wird, könnte im nächsten Schritt dazu übergegangen werden, alle Mitarbeiter von Auskunftsplätzen stundenweise in Teams an der virtuellen Auskunft einzusetzen.

Um einen Zugriff rund um die Uhr anzustreben, sollten längere Öffnungszeiten der Bibliothek zu den ersten Maßnahmen gehören, die umzusetzen sind. Darüber hinaus wäre es denkbar, in diesem Zusammenhang auch neue Arbeitsformen im Sinne von Heimarbeit und Telearbeit möglich zu machen. So könnten beispielsweise Randstunden der eigentlichen Kernarbeitszeit der UB Tübingen abgedeckt und benutzerfreundlichere Bedingungen geschaffen werden. *„Für den Studenten bedeutet das, dass er mit zwei verschiedenen Zugängen ausgerüstet wäre, die ihm erlauben, sich entweder beim Informationszentrum [...] oder bei seinem Ansprechpartner zu Hause einzuwählen.“* (Weilenmann 1999, S. 23)

6.4.3. Qualitative Anforderungen

„Der virtuelle Auskunftsdienst muss den Studenten an Qualität, Beratung und allen übrigen Dienstleistungen mindestens soviel bieten wie der konventionelle. „Er muss in seinen Leistungsanforderungen im besten Fall einen Schritt weitergehen als bisher bekannte Konzepte.“ (Weilenmann 1999, S. 23)

Die UB Tübingen könnte sich für ihren virtuellen Auskunftsdienst neben einem bereits angesprochenen Zugriff rund um die Uhr folgende **Qualitätsmerkmale** setzen: laufende Aktualität, Pflege des Internet-Angebots, Informationsempathie sowie die damit verbundene Informationliteracy.

Eine **laufende Aktualität** wäre vor allem dann wünschenswert, wenn sich z.B. Benutzungsordnung, Gebühren, Öffnungszeiten etc. ändern und neue Dienstleistungen angeboten bzw. eingeschränkt werden.

Bezüglich der **Pflege des Internet-Angebots** wäre es angemessen, ein Content-Management-System (CMS) anzuwenden, welches in Eingabe und Pflege möglichst einfach zu handhaben ist. Der Vorteil eines Content-Management-Systems liegt u.a. darin, daß auch ungeübte Mitarbeiter ohne HTML-Kenntnisse in ein Formular bzw. in eine Eingabemaske (ähnlich wie in Microsoft Word) eingeben können.⁶¹ *„Eine auf HTML basierende Seite kann relativ leicht erstellt werden, nachträgliche Änderungen sind aber oft mit einem hohen Aufwand verbunden. Aus dieser Problematik heraus wurden Content-Management-Systeme entwickelt. Durch die Trennung von Inhalt und Layout vereinfachen sie das Erstellen, Verwalten und Dokumentieren von Inhalten. Sie ermöglichen durch umfangreiche Administrationsrechte und Zugriffsmöglichkeiten Eingaben zeitgleich von verschiedenen Standorten und auf einer benutzerfreundlichen Oberfläche. Dadurch steigt die Zahl der BenutzerInnen, die ein derartiges System nach kurzer Einarbeitungsphase nutzen können.“* (Braun/Tiedtke 2002, S. 499) Unter Zuhilfenahme eines CMS besteht die einerseits die Möglichkeit, in Kooperation an der Pflege des Internet-Angebots der UB Tübingen zu arbeiten – andererseits könnte eine einfache, einheitliche und dezentrale Eingabe unter den Mitarbeitern der UB erfolgen.

Da die Kommunikation bei der virtuellen Auskunft verteilt ist bzw. sich die Teilnehmer nicht am gleichen Ort befinden, sollten die beiden Faktoren Informationsempathie sowie die damit verbundene Informationliteracy im virtuellen AuskunftsmodeLL der UB Tübingen eine bedeutende Stellung einnehmen. Bei **Informationsempathie** handelt es sich um die Fähigkeit, die Bedürfnisse des Benutzers in einem Beratungsgespräch präzise und situationsgerecht eruieren zu können. Dabei ist es primär Aufgabe des Bibliothekars, herauszufinden, welches die genauen Benutzerbedürfnisse sind.

⁶¹ Die erforderlichen Kenntnisse hierbei sind meist vergleichbar mit der Beherrschung von Microsoft Word.

Im Gegensatz dazu bezeichnet **Informationliteracy** das Geschick, sinnvoll mit Informationen umgehen zu können. Die Aufgabe des Bibliothekars ist es hierbei, dem Benutzer zu veranschaulichen, wie er sich diese Kompetenzen aneignen kann, damit er eine gewisse Selbständigkeit erreicht. (vgl. Weilenmann 1999, S. 24) Letzteres könnte auch als eine Art des sogenannten „learning by doing“ bezeichnet werden.

6.4.4. Marketingstrategische Anforderungen

„Nicht nur um den Dienst anzukündigen, sondern auch um ihn langfristig zu etablieren sind Marketingmaßnahmen notwendig, diese dienen auch dem Gesamtimage der Bibliotheken.“ (Gläser 2001, S. 34)

Damit das Vorhaben einer virtuellen Auskunft in der Öffentlichkeit auf möglichst hohe Akzeptanz stoßen kann, sollten die Zielgruppen der UB Tübingen zunächst auf das neue Angebot des Auskunftsdienstes aufmerksam gemacht werden. Dabei ist es wichtig, daß die neue Dienstleistung von Anfang an gut angekündigt bzw. mit ihr geworben wird.

Die Form der **Öffentlichkeitsarbeit** könnte elektronisch geschehen z.B. durch Hinweise auf der eigenen Bibliotheks-Homepage sowie durch Hinweise auf Internet-Seiten von Tübinger Instituten, Fakultäten etc. Die Universität selbst könnte die neue Dienstleistung der UB anfangs in Vorlesungen ankündigen und durch Mund-zu-Mund-Propaganda gezielt darauf hinweisen. Um einen möglichst breiten Benutzerkreis anzusprechen empfiehlt es sich zudem, schriftliche Aushänge in der UB, den einzelnen Bibliotheksgebäuden, Instituten, Fakultäten etc. zu machen. Dadurch wird sichergestellt, daß der Bibliotheksbenutzer vor Ort auf die neue Dienstleistung der UB aufmerksam gemacht wird. Denkbar wäre auch, die Benutzer mündlich in Schulungen und Einführungsveranstaltungen auf das neue Angebot der UB hinzuweisen. Ein Hauptvorteil der mündlichen und schriftlichen Werbung vor Ort ist darin zu sehen, daß eventuelle Fragen bezüglich der neuen Dienstleistung sofort bzw. durch den persönlichen Kontakt direkt vor Ort mit den Ansprechpartnern geklärt werden können.

Des weiteren könnte auf die neue Dienstleitung der UB Tübingen durch Artikel in Hochschulzeitungen und Bibliothekszeitschriften, Prospekte, Faltblätter etc. hingewiesen werden – durch eine Bekanntgabe in Mailinglisten könnten eventuell auch Fernstudenten auf das neue Angebot aufmerksam gemacht werden.

In diesem Zusammenhang wäre es auch denkbar, Öffentlichkeitsarbeit und Werbung für die neue Dienstleitung im Sinne einer **Roadshow** zu betreiben, wie dies z.B. an der UB Freiburg der Fall ist.

Dort dient die Roadshow dazu, die elektronischen Angebote und Dienstleistungen der Bibliothek, unter besonderer Berücksichtigung der verschiedenen Fächer, den Studierenden wie dem Lehrpersonal der Universität vor Ort näher zu bringen. Dabei präsentieren die jeweils zuständigen Fachreferenten der UB, unterstützt durch weitere Bibliotheksmitarbeiter an einem bestimmten Tag die betreffenden Angebote und Dienstleistungen an zentralen Stellen der jeweiligen Institutsgebäude unter Zuhilfenahme von PC, Beamer und Leinwand. (vgl. Sühl-Strohmenger 2001)

Nach Sühl-Strohmenger (2001) sollen mit der Roadshow der UB Freiburg folgende Ziele erreicht werden: *„Werbung für die teilweise teuer beschafften Produkte machen, Informationskompetenz der Fachreferenten verdeutlichen, Studierende und Lehrende für den Nutzen der Produkte und Dienstleistungen sensibilisieren, Kontakt der Zentralbibliothek zu den Instituten und Seminaren stärken, Neuerungen auf dem Gebiet der Fachinformation präsentieren, Leistungsfähigkeit und Flexibilität der Universitätsbibliothek demonstrieren.“* (Sühl-Strohmenger 2001, S. 1028)

Für die UB Tübingen könnte der Vorteil einer solchen Roadshow zum einen darin liegen, sich mit dem Vorhaben der neuen Dienstleitung außerhalb des Bibliotheksgebäudes zu präsentieren – zum anderen könnte die Form der Öffentlichkeitsarbeit auch einen Imagegewinn für die Bibliothek bedeuten.

Da einzelne Meinungen der Benutzer erste Hinweise der Benutzerzufriedenheit liefern könnten, wäre es angemessen, diese zu sammeln. Eine **Evaluierung** dieses Feedbacks könnte in verschiedenen Formen stattfinden: Einerseits könnten durch eine Benutzerumfrage wichtige Informationen über Benutzerkreis sowie deren Zufriedenheit gewonnen werden. Andererseits wäre es auch denkbar, den Benutzern ein Web-Formular für Anregungen und Fragen auf der Homepage anzubieten oder direkt nach Inanspruchnahme der virtuellen Auskunft z.B. nach einer Chat-Sitzung einen Fragebogen zu schalten.

Von Bibliotheken sollten Marketingmethoden gerade in der Verbreitung ihrer Dienstleistungen vermehrt eingesetzt werden. Würden die (unsichtbaren) Mehrwertdienste besser präsentiert, so könnte u.a. ein Image-Gewinn seitens der Bibliothek erreicht werden. *„Bei der Einrichtung derartiger Dienstleistungen besteht die Gefahr, dass die Bibliothek in der Öffentlichkeit hohe Erwartungen weckt.“* (Hapel 2001, S. 47) Deshalb sollte im Zusammenhang mit Öffentlichkeitsarbeit und Werbung darauf geachtet werden, daß die Bibliothek stets den Erwartungen der Benutzer gerecht wird und das in der Öffentlichkeit angekündigte Ziel erreichen kann.

7. Möglichkeiten und Grenzen

Eine virtuelle Auskunft hat, wie in dieser Arbeit bereits mehrfach angesprochen, große Vorteile. Die direkte, persönliche Auskunft darf jedoch nicht unter einer virtuellen Auskunft leiden – auch sie hat, je nach Situation, ihre eigenen Vorteile. Wird ein direktes Auskunftsgespräch am Telefon geführt, so eröffnet es dem Benutzer aber auch dem Bibliothekar z.B. die Möglichkeit, auf die Stimme des Gegenübers zu hören. Hierbei kann im Vergleich zum Chat eine eventuelle Verärgerung schneller deutlich werden – durch geschicktes Agieren kann sofort nachgefühlt werden. Im Vergleich zur Email ist die Distanz zwischen Bibliothekar und Benutzer beim traditionellen Brief viel größer, die emotionale Bindung zählt beim Brief jedoch mehr. Gegenüber Benutzern, die sich den Mühen der schriftlichen Form stellen, fühlen sich die Bibliothekare scheinbar verpflichtet und bedienen solche Kontakte mit einer gewissen Sorgfalt bzw. termingerecht mit dem normalen Postlauf. *„Eine Email hingegen erzeugt keine konkrete Emotion [...]“* (Lazarz 2002, S. 23)

Im Hinblick auf die Möglichkeit einer virtuellen Auskunft sollte nie aus den Augen verloren werden, daß es u.a. bedingt durch verschiedene Generationen stets Menschen gibt, die Schwierigkeiten mit dem Medium Computer haben. Gerade deshalb ist es im Zusammenhang mit dem Vorhaben einer virtuellen Auskunft zwingend notwendig, diesen Menschen eine Art „multimediale Assistenz“ (Hilfestellung) im Sinne von Kursen und Einführungen in Umgang, Funktionsweise und Möglichkeiten einer virtuellen Auskunft anzubieten. Es macht keinen Sinn, eine solche Dienstleistung anzubieten, wenn die Benutzer nicht damit umgehen können und wie z.B. bei Suchmaschinen in einer Fülle von Informationen ertrinken.

Durch das Modell einer virtuellen Auskunft kann es leicht zu Diskrepanzen zwischen Benutzer und Bibliothekar kommen: Dadurch, daß Benutzer nicht fähig sind, sich über das System zu artikulieren (Gestik, Mimik, Ausdrucksweise) führt es dazu, daß aneinander vorbeigeredet wird. Da der Benutzer meist nicht sagt bzw. schreibt, was er wirklich möchte, ist es Aufgabe des Bibliothekars, dies im Sinne der bereits angesprochenen

Informationsemphatie herauszufinden. Dabei fungiert der Bibliothekar als eine Art Verbindungsglied zwischen dem Benutzer und der Bibliothek. Er muß einerseits den Informationsbedarf des Benutzers ermitteln und abdecken können und andererseits gleichzeitig in der Lage sein, dem Benutzer das erforderliche Maß an persönlicher Beratung zukommen zu lassen. (vgl. Kugel 1978, S. 8) Dabei sollten die Bibliothekare bereits vor dem eigentlichen Auskunftsgespräch über die sogenannte nonverbale Kommunikation Kontakt zu den Bibliotheksbesuchern aufnehmen. Gesteuert werden kann der Gesprächsverlauf selbst dann über Signale wie Augenkontakt und Lächeln. (vgl. Weigand/Pausch/Lellinger ... 1998, S. 24)

„The first is to find out what and how much data the user needs. This should be simplicity itself, except that most people do not know how to frame questions.“ (Katz 1998, S. 19) Da die Benutzerbedürfnisse unter diesen Aspekten im persönlichen Auskunfts- und Beratungsinterview vor Ort noch immer am besten herausgefunden werden können, ist es deshalb zwingend erforderlich, um eine virtuelle Auskunft in vollem Maße nutzen zu können zusätzlich die menschliche Auskunftstätigkeit in Form von Allgemein- und Fachauskunft weiterzuführen und nicht einzuschränken.

8. Zusammenfassung und Ausblick

Wird das Vorhaben der neuen Dienstleistung an der UB Tübingen in die Realität umgesetzt, sollte die virtuelle Auskunft in jedem Fall in das bisherige Auskunftskonzept der UB eingebettet werden. Somit wäre für die Benutzer der UB Tübingen ein abgestimmtes **Gesamtauskunftskonzept** in Form von Briefpost, Telefon, Theken- und Fachauskunft sowie einer eigenen Auskunftsseite im Internet mit Linksammlung, Online Tutorial, virtuellem Rundgang, FAQ, Email, Datenbanksuche und Chat gewährleistet.

Die bereits mehrfach zitierte Anne-Katharina Weilenmann (1999) schreibt zu den **zukünftigen Entwicklungen** der Informationsbranche: *„Ob mit Laptop oder mit Handy ausgerüstet, im Flugzeug oder in der Grossstadt, der Kunde möchte stets gleich gut bedient werden. Für Informationsspezialisten ist es eine spannende Herausforderung, diese Zukunft aktiv mitzugestalten, indem sie ein Gleichgewicht schaffen zwischen der Technik und der inhaltlichen Qualität. Es sollte die Vision der gesamten Informationsbranche sein, mit ihren Entwicklungen und Innovationen stets mindestens einen Schritt voraus zu sein, damit nicht allein die technischen Fortschritte die alles und alle dominierende Antriebskraft sind.“* (Weilenmann 1999, S. 45) Für Bibliotheken gilt es deshalb, sich diesen Herausforderungen der neuen Informations- und Kommunikationstechnologien anzupassen, *„[...] damit sie immer eine führende Rolle spielen werden bei der Informations- und Wissensvermittlung.“* (Weilenmann 1999, S. 1) Dabei liegt ein wichtiger Aspekt u.a. in der Wachsamkeit, einer fortlaufenden und sorgfältigen Beobachtung einer sich ständig verändernden Informationslandschaft, *„damit die rasanten Entwicklungen auf diesem Gebiet nicht verschlafen werden.“* (Weilenmann 1999, S. 46)

Die vorliegende Diplomarbeit zeigt auf, daß Bibliotheken in der heutigen Zeit nicht mehr an einen Ort gebunden sind. Sie sind nicht mehr allein durch ihre Bestände, sondern zusätzlich durch ihre Dienstleistungen definiert. Dies drückt Christine-Dorothea Sauer (2002) mit folgenden Worten aus: *„Bibliotheken müssen definieren: was wollen – können sie anbieten, welche Kunden wollen sie ansprechen, was bieten die Konkurrenten, welche neuen Dienste wollen sie anbieten, allein – gemeinsam mit anderen, was wollen sie **nicht** anbieten, verfügen sie über die notwendigen Kompetenzen?“* (Sauer 2000, Folie 24)

Wenn von Bibliotheken verlangt wird, ihre Vorstellungen klar zu definieren, so sollte dies auch von den Benutzern angestrebt werden. Auch sie sollten sich zum Ziel setzen, ihre Bedürfnisse so präzise wie möglich zu formulieren, damit ihr tatsächliches Anliegen für Bibliothekare klar ersichtlich wird. Welchen Weg die Benutzer bezüglich einer Kontaktaufnahme mit der Bibliothek wählen bzw. welche Richtung sie dabei einschlagen, bleibt ihnen überlassen.

„Schreiben Sie keinen Brief, wenn Sie auch etwas telefonisch sagen können; telefonieren Sie nicht, wenn Sie etwas auch im persönlichen Gespräch sagen können; sagen Sie nichts, was Sie nicht auch durch ein Lächeln ausdrücken können; lächeln Sie nicht, wenn auch ein Augenzwinkern alles sagt; und zwinkern Sie nicht, wenn auch ein Nicken genügt.“ [Earl Long, Politiker, Louisiana, 1895-1960]

Anhang

Persönliches Anschreiben

05.08.2002

Sehr geehrte Damen und Herren,

im Rahmen meiner Diplomarbeit „**Auskunftsdienst auf neuen Wegen: konzeptionelle Überlegungen für eine virtuelle Auskunft der Universitätsbibliothek Tübingen**“ möchte ich Sie um Ihre Mithilfe bitten.

Um festhalten zu können, welche Benutzeranfragen an den einzelnen Auskunftsabteilungen der UB gestellt werden, habe ich für folgende Abteilungen:

- BS
- HLS
- ALS
- Sekretariat
- Leihstelle
- Leihstelle Lehrbuchsammlung
- Auskunft bei den OPAC-Plätzen

einen Fragebogen entworfen, den Sie im Anhang dieser Email finden können. Ich wäre Ihnen sehr dankbar, wenn Sie sich die Zeit zur Beantwortung nehmen könnten!

Zusätzlich möchte ich Sie darum bitten, in der Zeit vom **05.08.2002** – **12.08.2002** vereinzelte Benutzeranfragen, die an Ihrer Abteilung gestellt werden, zu notieren.

Als Anhaltspunkt könnten folgende Punkte dienen:

1. Form der Benutzeranfrage? (schriftlich, mündlich, telefonisch, email)
2. Wie lautete das Thema der Anfrage? (kurze Formulierung des Themas)
 - Vorhandensein bestimmter Literatur in der Bibliothek
 - bibliographische Ermittlungen
 - Standortnachweise
 - Sachauskünfte
 - usw.
3. Wie hoch war der Zeitaufwand bzw. die Bearbeitungsdauer dieser Anfrage?
4. Konnte die Auskunftsfrage vollständig beantwortet werden?
Wenn nein, bitte notieren, ob die Frage an eine andere Auskunftsstelle weitergeleitet werden konnte!

Es kommt mir nicht so sehr auf die äußere Form dieses „Auskunftsprotokolls“ an (es können ruhig handgeschriebene Notizen sein!), sondern viel mehr darauf, welche Arten von Benutzeranfragen an den einzelnen Abteilungen gestellt werden.

Ich wäre Ihnen sehr dankbar, wenn Sie den Fragebogen sowie die Notizen der Benutzeranfragen in Ihrer Abteilung „sammeln“ könnten – ich würde mich in der Woche vom 12.08.2002 dann nochmals bei Ihnen melden.

Für weitere Fragen stehe ich Ihnen gerne unter folgenden Adressen zur Verfügung:

Email: diepolder@iuk.hdm-stuttgart.de

Heimatanschrift: Sarah Diepolder
Theodor-Heuss-Str. 11
72108 Rottenburg / Neckar

Tel.: 07472 / 22065 oder
Tel.: 0711 / 6201850 (Semesteranschrift Stuttgart)

Im Voraus herzlichen Dank für ihre Mühe und Mithilfe!

Mit freundlichen Grüßen

Sarah Diepolder

Fragebogen

Allgemeine Fragen zum Auskunftsdienst (nur vom Informationszentrum (BS) zu beantworten)

1. Gibt es konkret formulierte Ziele für den Auskunftsdienst in der Bibliothek?
Wenn ja, wie lauten Sie?

2. Wie ist der Auskunftsdienst in der Bibliothek organisiert?
(Mischarbeitsplätze, „Feuerwehr“, Teamarbeit)

3. Welche Mitarbeiter sind vorwiegend im Auskunftsdienst beschäftigt?
(Qualifikationen der Mitarbeiter)

4. Inwiefern sind die einzelnen Mitarbeiter der Bibliothek mit in den Auskunftsdienst einbezogen bzw. gibt es Mitarbeiterschulungen, interne Information und Kommunikation (d.h. werden Auskunftsfragen in Sitzungen vorgetragen und publik gemacht)?

Fragen zur Auskunft (ab hier von allen sieben (Benutzungs-) Abteilungen zu beantworten)

9. In welchen Formen und welcher Häufigkeit (%) werden Auskunftsfragen an Ihre Abteilung herangetragen?

- ☐ mündlich %
- ☐ telefonisch %
- ☐ schriftlich %
- ☐ Email %

10. Welche Arten an Auskunftsfragen werden an Ihre Abteilung hauptsächlich gestellt bzw. worauf beziehen sich die Auskunftsfragen?

- ☐ Vorhandensein bestimmter Literatur in der Bibliothek
- ☐ bibliographische Ermittlungen
- ☐ Standortnachweise
- ☐ Sachauskünfte

11. Setzen Sie im Auskunftsdienst parallel zu den herkömmlichen Auskunftsmitteln (Buch, CD-ROM,...) auch das *Internet* ein?

12. Bearbeiten Sie Benutzerfragen, die der Internetrecherche bedürfen, in Abwesenheit des Benutzers und schicken Sie ihm das Ergebnis z.B. als Email zu?

13. Könnten Sie sich vorstellen, auf bestimmte Auskunftsmittel als Buch / CD-ROM zugunsten der Internetrecherche zu verzichten?
Was wären Kriterien dabei?

14. Was würden Sie davon halten, in der ersten Stufe der Auskunft zur Unterstützung der Auskunftstätigkeit das *Intranet* einzusetzen?

15. Was sollten Ihrer Meinung nach wichtige Inhalte eines Intranets (in bezug auf die Auskunftstätigkeit) sein?

Fragen zum Auskunftsprotokoll

16. Werden die Auskunftsfragen der Benutzer zusammen mit den Antworten in Ihrer Abteilung registriert bzw. protokolliert?

Wenn ja, in welcher Form? (Liste, vorgedrucktes Formular)

17. Wird die Sucharbeit, die zur Beantwortung nötig war, festgehalten? (z.B. Quellen, die benutzt wurden; bearbeitende Bibliothekare; Zeitaufwand / Bearbeitungsdauer)

Wenn ja, in welcher Form?

Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1.	Web-Formular der UB Dortmund	23
Abbildung 2.	Informationsangebot des BIS Oldenburg	25
Abbildung 3.	LiveInfo Chat des BIS Oldenburg	27
Abbildung 4.	Homepage der Internet Public Library	30
Abbildung 5.	Lageplan Ammerbau	41
Abbildung 6.	Organisation der Auskunft in der UB Tübingen	45
Abbildung 7.	Auskunftsplatz der Infotheke an der UB Tübingen	46
Abbildung 8.	Bearbeitung einer telefonischen Benutzeranfrage an der Infotheke der UB Tübingen	47
Abbildung 9.	Handapparat der Infotheke an der UB Tübingen	48
Abbildung 10.	Intranet der UB Tübingen	50
Abbildung 11.	FAQ im Intranet der UB Tübingen	51
Abbildung 12.	Ausgangs-Kontrolle im Bibliographiensaal der UB Tübingen	60
Abbildung 13.	Verbuchungsplatz im Biblographiensaal der UB Tübingen	60
Abbildung 14.	Auskunftsplatz der Lesesaal-Information an der UB Tübingen	61
Abbildung 15.	Virtuelles Auskunftsmodell	62
Abbildung 16.	Alphabetischer Index A-Z der UB Tübingen	63
Abbildung 17.	Thematische Linksammlung der UB Tübingen	64
Abbildung 18.	Kommentierte Linksammlung der FU Berlin UB (Fachinformation Germanistik)	65
Abbildung 19.	Online Tutorial der UB Lüneburg	67
Abbildung 20.	FAQ der Staats- und Universitätsbibliothek Hamburg	71
Abbildung 21.	Standard-Volltextsuche in den WWW-Seiten der UB Tübingen	74
Abbildung 22.	Experten-Volltextsuche in den WWW-Seiten der UB Tübingen	75
Abbildung 23.	Ergebnis der Suchanfrage „Universitätsbibliothek“	75
Abbildung 24.	Anwendung des virtuellen Auskunftsmodells in der Praxis	77

Tabellenverzeichnis

Tabelle 1.	Übersicht über die SSG der UB Tübingen	39
Tabelle 2.	Inanspruchnahme des Auskunftspersonals im Informationszentrum (BS)	56
Tabelle 3.	Inanspruchnahme des Auskunftspersonals an der Infotheke	56
Tabelle 4.	Erledigungsart der Vorgänge	57
Tabelle 5.	Allgemeine Einführungen in die Benutzung der Bibliothek	70
Tabelle 6.	Einführungen in die Benutzung des OPAC bzw. Katalogrecherchen	70

Verwendete Literatur

Bertelsmann Stiftung 2002

Bertelsmann Stiftung: Projekte – ohne Fassungsangabe. –

URL: <http://www.bertelsmann-stiftung.de/project.cfm?lan=dea&nid=33&aid=5383>

(Zugriff: 12.09.2002)

BIS Universität Oldenburg 2002

BIS Universität Oldenburg: BIS-LiveInfo-Projekt – Fassung vom 29. Mai 2002. –

URL: http://www.bis.uni-oldenburg.de/chat/liveinfo_chat.html

(Zugriff: 11.09.2002)

Braun/Tiedtke 2002

Braun, Michael; Wolfgang Tiedtke: Vierhundert neue Seiten: das Internetportal der Hamburger Öffentlichen Bücherhallen

in: BuB 54 (2002), H. 7/8, S. 498-501

Deider 1998

Deider, Clemens: Call-Center der Bibliotheken: Auskunftsdienstleistungen für die Benutzer

URL: http://www.dbi-berlin.de/dbi_ber/bib_ma/telearb/tarbcsl2.htm

(Zugriff: 24.03.1999)

Deider 1998a

Deider, Clemens: Telearbeit – mehr als nur ein Modetrend?

in: B.I.T. online 1 (1998), Nr. 3, S. 183-186

Deutsche Internetbibliothek 2002

Deutsche Internetbibliothek. – ohne Fassungsangabe. –

URL: <http://www.bertelsmann-stiftung.de/internetbibliothek>

(Zugriff: 12.09.2002)

Dickhaus 2000

Dickhaus, Claudia: E-Mail und Call-Center: neue Wege der bibliothekarischen Auskunft

in: Neuer Service von Bibliotheken: Call-Center, Leitsysteme, Intranet-Portale für Patente / Innovationsforum 2000. – Wiesbaden: Dinges und Frick, 2000, S. 9-60

(B.I.T. online: Innovativ; Bd. 2. 2000)

Egidy 1998

Egidy, Berndt von: Von der Bücherbewahranstalt zur

Informationsvermittlungsstelle: Zukunft und Zukunftsaufgaben wissenschaftlicher Bibliotheken / Berndt von Egidy. –

in: Trends für Grossstadtbibliotheken; Zukunft wissenschaftlicher Bibliotheken; Multi-Media und Internet / hrsg. von der EKZ, Einkaufszentrale für Bibliotheken. – Reutlingen: EKZ, 1998, S. 93-98

Francoeur 2002

Francoeur, Stephen: Digital reference

URL: <http://pages.prodigy.net/tabo1/email.htm>

(Zugriff: 02.09.2002)

Gläser 2002

Gläser, Christine: How to start a digital reference service in your library / IFLA conference, Glasgow, August 22, 2002

URL: http://www.bis.uni-oldenburg.de/~glaeser/ifla/htm/BIS.LiveInfo_neu-Dateien/

(Zugriff: 05.09.2002)

Hapel 2001

Hapel, Rolf: Zukunftsorientierte Internet-Angebote in Öffentlichen Bibliotheken: eine Untersuchung mit Beispielen – ohne Fassungsangabe –

URL: http://www.bertelsmann-stiftung.de/documents/Zukunftsorientierte_Internet.pdf

(Zugriff: 12.09.2002)

Horn 2001

Horn, Judy: The Future is Now: Reference Service for the Electronic Era
in: Crossing the divide: proceedings of the Tenth National Conference of the Association of College and Research Libraries, March 15-18, 2001, Denver, Colorado, Chicago: Association of College and Research Libraries, 2001, S. 320-327

URL: <http://www.ala.org/acrl/papers01/horn.pdf>

(Zugriff: 18.07.2002)

Janes/Carter/Memmott 1999

Janes, Joseph; Carter, David; Memmott, Patricia : Digital Reference Services in Academic Libraries

in: Reference & User Services Quarterly 39 (1999), Nr. 2, S. 145-150

Katz 1998

Katz, William A.: Introduction to reference work / William A. Katz. – 7th ed. – New York [u.a.] : The McGraw-Hill Companies, Inc.

1. Basic Information Sources

Kawakami 2002

Kawakami, Alice K.: Delivering digital reference

URL: <http://libraryjournal.reviewsnews.com/index.asp?layout=articlePrint&articleID=CA2107>

(Zugriff: 18.07.2002)

Kimmel/Heise 2001

Kimmel, Stacey; Heise, Jenne: Being there: tools for Online Synchronous Reference

in: Online 25 (2001), Nr. 6, S. 30-39

Köttelwesch 1980

Köttelwesch, Clemens: Das wissenschaftliche Bibliothekswesen in der Bundesrepublik Deutschland. – Frankfurt am Main : Klostermann.
1. Die Bibliotheken : Aufgaben und Strukturen. – 2. überarb. Aufl. – 1980
(Das Bibliothekswesen in Einzeldarstellungen)

Kugel 1978

Kugel, Norbert: Theorie und Praxis des Auskunftsgesprächs: eine Untersuchung anhand der bibliothekarischen Fachliteratur / Norbert Kugel. – Berlin: Deutscher Bibliotheksverband, 1978

Lagace/McClennen 1998

Lagace, Nettie; McClennen, Michael: Questions and Quirks: Managing an Internet-Based Distributed Reference Service
in: Computer in libraries 18 (1998), Nr. 2, S. 24-27
URL: <http://www.infoday.com/cilmag/feb98/story1.htm>
(Zugriff: 14.08.2002)

Lazarz 2002

Lazarz, Marco: Der Nebel lichtet sich: E-Mail-Management-Software
in: Call Center Profi (2002), H. 3, S. 22-25

Lüdtke 2001

Lüdtke, Helga: Taking the Reference Desk to Cyberspace: Internet-Bibliotheken und Online-Auskunftsdienste / im Mittelpunkt die Internet Public Library (USA)
in: BuB 53 (2001), Nr. 9, S. 544-552

Mautrich/Weisel 2000

Mautrich Michaela; Weisel, Luzian: Kundenkontakt-Management durch Call Center: Chancen und Grenzen des Einsatzes in Bibliotheken und Informationsagenturen
in: Bibliotheksdienst 34 (2000), Nr. 4, S. 579-589
URL: http://www.dbi-berlin.de/dbi_pub/bd_art/bd_2000/00_04_04.htm
(Zugriff: 26.08.2002)

Müllenbruck 2001

Müllenbruck, Stefan: Online-Auskunft mittels Chat: Erfahrungen und Perspektiven
in: Medizin – Bibliothek – Information 2 (2002), Nr. 1, S. 13-14
URL: http://www.akh-wien.ac.at/agmb/mbi/2002_1/13-14.pdf
(Zugriff: 03.10.2002)

Müllenbruck 2001a

Müllenbruck, Stefan: Sind Sie ein Mensch?: Auskunft per Chat an der UB Trier
in: BuB 53 (2001), Nr. 4, S. 216-218

Müller 1998

Müller, Uta: Das Service Center

in: Controlling und Marketing in wissenschaftlichen Bibliotheken : (COMBI) ;
Entwicklungen einer praxiswirksamen Marketingstrategie für

Hochschulbibliotheken am Beispiel der Universitätsbibliotheken Düsseldorf und
Magdeburg / Deutsches Bibliotheksinstitut. Hrsg. von Elisabeth Niggemann ... –
Berlin : Dt. Bibliotheksinst.

Bd. 1. Zwischenergebnisse und Arbeitsmaterialien. – 1998, S. 179-192
(Dbi-Materialien; 177)

Neib 2002

Neib, Susanne: Wie Blinde das Internet hören und fühlen: spezielle Software
übersetzt die Inhalte einer Website, aber nur wenn sie auch blindengerecht
gestaltet ist

in: Stuttgarter Nachrichten vom 30. September 2002, S. 11

URL: <http://www.stuttgarter-nachrichten.de/stn/page/detail.php/279071>

(Zugriff: 03.10.2002)

Nüßle/Diepolder 2002

Nüßle, Christina; Diepolder, Sarah: Umfrage zur OPAC-Nutzung an der
Universitätsbibliothek Tübingen

in: Tübinger Bibliotheksinformation 24 (2002), H. 1

URL: http://www.uni-tuebingen.de/ub/elib/tbi/2002-1/tbi2002_1.htm#nuesslediepolder

(Zugriff: 03.10.2002)

Olliges-Wieczorek 1999

Olliges-Wieczorek, Ute: Ausbau des Service Centers zu einem
Kommunikationszentrum der Bibliothek – Integration von Elementen aus Call
Centern, Informations- und Beschwerdemanagement-Systemen

in: Controlling und Marketing in wissenschaftlichen Bibliotheken : (COMBI) ;
Entwicklungen einer praxiswirksamen Marketingstrategie für

Hochschulbibliotheken am Beispiel der Universitätsbibliotheken Düsseldorf und
Magdeburg / Deutsches Bibliotheksinstitut. Hrsg. von Elisabeth Niggemann ... –
Berlin : Dt. Bibliotheksinst.

Bd. 2. Zwischenergebnisse und Arbeitsmaterialien. – Das Management
elektronischer Dokumentenlieferung – eine zentrale Herausforderung für
Bibliotheken. – 1999, S. 188-223

(Dbi-Materialien; 186)

Pfeil 2001

Pfeil, Ulrike: Neue Standorte für drei Millionen Bücher

in: Schwäbisches Tagblatt online vom 22.11.2001

URL: <http://www.cityinfonetz.de/tagblatt/archiv/2001/11/22/text4.phtml>

(Zugriff: 20.09.2002)

Pfeil 2002

Pfeil, Ulrike: Selbstbedienung bei den Büchern

in: Schwäbisches Tagblatt vom 18.09.2002, S. 19

URL: [http://www.tagblatt.de/index.php?objekt=ST&seite=Tagesthema &rubrik1=Tübingen&rubrik2=&id=4273](http://www.tagblatt.de/index.php?objekt=ST&seite=Tagesthema&rubrik1=Tübingen&rubrik2=&id=4273)

(Zugriff: 03.10.2002)

Philip 1997

Philip, Brenda: An Examination of the Past, Present and Future of Electronic Mail Reference Service. – Fassung vom 27.03.1997. –

URL: <http://hollyhock.slis.ualberta.ca/598/brenda/emailref.htm>

(Zugriff: 02.09.2002)

Ratzek 1998

Ratzek, Wolfgang: Call-Center-Management: ein boomender Dienstleistungszweig

in: nfd 49 (1998) S. 341-344

Regionaldaten 2000

Regionaldaten: Statistisches Landesamt Baden-Württemberg – ohne Fassungsangabe. –

URL: <http://www.statistik.baden-wuerttemberg.de/SRDB/Tabelle.asp?01035050GE416041>

(Zugriff: 12.09.2002)

Regionaldaten 2000a

Regionaldaten: Statistisches Landesamt Baden-Württemberg – ohne Fassungsangabe. –

URL: <http://www.statistik.baden-wuerttemberg.de/SRDB/Tabelle.asp?01035065GE416041>

(Zugriff: 12.09.2002)

Richardson 2000

Richardson, Joanna: Ask a Librarian: Issues and Examples

URL: <http://www.bond.edu.au/library/jpr/ausweb2k/examples.html>

(Zugriff: 29.08.2002)

Ritter/Goldstein/Luciano 2002

Ritter, J.P.; Goldstein, Friedmann; Luciano, JJ.: Serving remote patrons: location ist not an issue, now that librarians have Web-based call-center software

in: Special Report vom 15. Juli 2002, S. 26

Rusch-Feja 2002

Rusch-Feja, Diann: Elektronische, digitale und hybride Bibliotheken: Einstieg in die Informationssysteme der Zukunft

in: Medizin – Bibliothek – Information 2 (2002), Nr. 2, S. 19-23

URL: http://www.akh-wien.ac.at/agmb/mbi/2002_2/19-23ruschfeja.pdf

(Zugriff: 02.09.2002)

Sauer 2000

Christine-Dorothea Sauer: Best Practice Bibliotheken – Die Telefonische Auskunft der ZLB. – PowerPoint-Präsentation. – Fassung vom 19.10.2000. – Folie 24

URL: <http://www.zlb.de/projekte/telefonauskunft.htm>

(Zugriff: 29.08.2002)

Schuler 1999

Schuler, Helga: Call Center: der neue Dienst am Kunden
in: Harvard Business manager 21 (1999), Nr. 3, S. 91-101

Soethe 2001

Soethe, Ferdinand: Intranet – what?
in: BuB 53 (2001) , Nr. 4, S. 232-234

Stolte 2002

Stolte, Ulrich: Der Lesesaal schließt
in: Schwäbisches Tagblatt vom 30.08.2002, S. 21

Sträter 1991

Sträter, Hans: Beratungsinterviews: Praxis der Auskunft und Beratung in Bibliotheken und Informationsstellen / Hans Sträter. – Bad Honnef: Bock und Herchen, 1991

Stutte 2002

Stutte, Bernd : Bücherumzug
in: ub info (2002), Nr. 6, S. 1-3

Sühl-Strohmenger 2001

Sühl-Strohmenger, Wilfried: Die „Roadshow“ als Mittel des Informationsmarketing der Universitätsbibliothek : Planung, Organisation und praktische Durchführung von Roadshows in der Albert-Ludwigs-Universität Freiburg im Breisgau
in: Bibliotheksdienst 36 (2001), Nr. 9, S. 1027-1036

UB Tübingen 2002

UB Tübingen: Fakten und Zahlen. – Fassung vom 11. Januar 2002. –

URL: <http://www.uni-tuebingen.de/ub/info/fakten.htm>

(Zugriff: 15.08.2002)

UB Tübingen 2002a

UB Tübingen: Ausleihe. – Fassung vom 11. April 2002. –

URL: <http://www.uni-tuebingen.de/ub/info/ausl.htm>

(Zugriff: 15.08.2002)

UB Tübingen 2002b

UB Tübingen: Sondersammelgebiete. – Fassung vom 28. Januar 2002. –

URL: <http://www.uni-tuebingen.de/ub/fach/ssgallg.htm>

(Zugriff: 15.08.2002)

UB Tübingen 2002c

UB Tübingen: Allgemeiner Lesesaal. – Fassung vom 17. September 2002. –

URL: <http://www.uni-tuebingen.de/ub/info/als.htm>

(Zugriff: 19.09.2002)

Ulrich 2002

Ulrich, Paul S.: It works: die Arbeit des Collaborative Digital Reference Service' (CDRS)

in: BuB 54 (2002), Nr. 4, S. 238-242

Weigand/Pausch/Lellinger 1998

Weigand, Wibke; Pausch, Damaris; Lellinger, Pia ...: Auskunftsbibliothekare an wissenschaftlichen Bibliotheken – vom wandelnden Brockhaus zum kundenorientierten Informationbroker? / Wibke Weigand; Damaris Pausch; Pia Lellinger ... – Frankfurt a. M.: Bibliotheksschule, Fachhochschule für Bibliothekswesen, 1998

Weilenmann 1999

Weilenmann, Anne-Katharina: Virtuelle Universitäten und Distance Learning als Herausforderung für moderne Informationszentren: Konzeption eines virtuellen Auskunftsdienstes / Anne-Katharina-Weilenmann. – Luzern: Hochschule für Wirtschaft, 1999

Wiesenmüller 2000

Wiesenmüller, Heidrun: Das Konzept der „virtuellen Bibliothek“ im deutschen Bibliothekswesen der 1990er Jahre / Heidrun Wiesenmüller. – Köln: Greven, 2000

(Kölner Arbeiten zum Bibliothek- und Dokumentationswesen; H. 26)

Internet-Quellen

BIS Oldenburg

URL: <http://www.uni-oldenburg.de>
(Zugriff: 11.09.2002)

Collaborative Digital Reference Service

URL: <http://lcweb.loc.gov/rr/digiref/>
(Zugriff: 30.09.2002)

Internet Public Library

URL: <http://www.ipl.org>
(Zugriff: 11.09.2002)

Staats- und Universitätsbibliothek Hamburg

URL: <http://www.sub.uni-hamburg.de>
(Zugriff: 30.09.2002)

UB Dortmund

URL: <http://www.ub.uni-dortmund.de>
(Zugriff: 02.09.2002)

UB Freiburg

URL: <http://www.ub.uni-freiburg.de/>
(Zugriff: 10.10.2002)

UB Lüneburg

URL: <http://lgopc4.uni-lueneburg.de/Home/FRSHome.htm>
(Zugriff: 30.09.2002)

UB Mannheim

URL: <http://www.bib.uni-mannheim.de>
(Zugriff: 30.09.2002)

UB Tübingen

URL: <http://www.uni-tuebingen.de/ub>
(Zugriff: 15.08.2002)

UB Trier

URL: <http://www.uni-oldenburg.de>
(Zugriff: 30.09.2002)

Universitäts- und Landesbibliothek Düsseldorf

URL: <http://www.uni-duesseldorf.de/WWW/ulb/>
(Zugriff: 03.10.2002)

Zentral- und Landesbibliothek Berlin

URL: <http://www.zlb.de>
(Zugriff: 30.09.2002)

Weitere Quellen

Gespräch Arnold 2002

Gespräch mit Dipl.-Bibl. Insp. Karin Arnold in der UB Tübingen, am 12.08.2002

Jahresbericht 2001 des Informationszentrums (BS) der UB Tübingen

Intranet der UB Tübingen

Glossar

ACD-Anlage (Automatic Call Distributor)

Anlage, die eine automatische Anrufverteilung ermöglicht

Agent

Bezeichnung für einen Mitarbeiter am Telefonarbeitsplatz

Beamer

Bezeichnung für ein Gerät, welches das elektronische Übertragen einer Dateikopie ermöglicht (beam, dt. = strahlen)

Button

Knopf auf der Homepage, mit welchem durch Anklicken Daten übertragen werden

Frame

Rahmen, die es ermöglichen, das Browser-Fenster in verschiedene voneinander unabhängige Bereiche aufzuteilen

Head Set

Bezeichnung für Kopfhörer und Mikrophon

HTML (Hypertext Markup Language)

Seitenbeschreibungssprache zum Erstellen eines Dokuments im WWW

Interface

Schnittstelle (zwischen Mensch und Computer)

Login

Einloggen, Eintritt in ein Netzwerk oder Online-System, meistens muß man sich identifizieren, um seine Teilnahmeberechtigung nachzuweisen

Provider

Jede Organisation, die Verbindungen zum Internet oder Teilen davon anbietet

URL (Uniform Resource Locator)

Bezeichnung für die gesamte Adresse einer Internet-Seite, bestehend aus der Art, mit der zugegriffen wird (http:// für WWW-Adressen oder ftp:// bei FTP-Zugang), dem Server-Namen (bestehend aus dem Namen des Servers und seiner Domain) und dem Namen des Dokuments, welcher noch durch eine Pfadangabe ergänzt sein kann

Webseite

Internet-Seite, Website, Webpage

Erklärung

Hiermit erkläre ich, daß ich die vorliegende Diplomarbeit selbständig angefertigt habe. Es wurden nur die in der Arbeit ausdrücklich benannten Quellen und Hilfsmittel benutzt.

Wörtlich oder sinngemäß übernommenes Gedankengut habe ich als solches kenntlich gemacht.

Ort, Datum

Sarah Diepolder